ISION IP

Manual do Usuário

Modelos 1000R-1500-1600-2000-
2000R- 3000R-4000

30 ANOS Leucotron TELECOM

Para cada necessidade, uma solução.

Índice

Apresentação 5
Instruções sobre Segurança e Desempenho 6
Introdução ao Sistema ISION IP 8
1.1 – O Sistema ISION IP 9
1.2 - Características Legais 9
1.3 – Especificações Técnicas 10
1.4 – Recursos de software 12
Tons, Discagem e Mensagens Faladas 14
2.1 - Tons 15
2.1.1 – Tom de Discar Interno 15
2.1.2 – Tom de Ocupado 15
2.1.3 - Tom de Confirmação 16
2.1.4 - Tom de Erro ou Operação Incorreta 16
2.1.5 - Tom de Desconexão 16
2.1.6 - Tom de Controle de Chamada 16
2.1.7 - Tons de Sinalização durante a Conversação 16
2.2 – Toques de chamada 17
2.2.1 - Toque Interno 17
2.2.2 - Toque Externo 17
2.3 - Discagens 17
Individualização e Categorização 19
3.1- Personalidades 20
3.2- Propriedades básicas de uma personalidade 20
3.3- Configurações básicas de uma personalidade 20
3.3.1- Categorias do sistema 20
3.3.2 - Privilegiado 20
3.3.3 - Semi-Privilegiado 21
3.3.4 - Semi-Restrito 21
3.3.5 - Restrito 21
3.3.6 - Semi-Restrito com Acesso à Agenda 21
Operações Básicas 22
4.1 - Discagens Internas 23
4.2 - Comandos 23
4.2.1 - Comando de Interligação entre Ramal e Telefonista 26
4.2.2 - Rediscagem (11) 27
4.2.3 - Recuperação de Linha-Tronco ou Ramal em Espera (14) 27
4.3 - Programações de Usuário 27
4.4 - Consulta Interna / Externa 30
4.4.1 - Consulta Interna 30
4.4.2 - Consulta Externa 30

Copyright ® – LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

4.5 - Transferências 31
4.5.1 - Transferência sem Consulta 31
4.5.2 - Transferência com Consulta 31
4.5.3 - Transferência sobre Ramal Ocupado (13) 31
4.5.4 – Transferência sem consulta Não Atendida 32
4.6- Agenda telefônica Básica 32
4.6.1 – Configurando sua agenda privativa 33
4.6.2- Discando a partir de Agenda Privativa 33
4.7 – Chamada de conferência 34
4.8 – Chamada de Captura 34
4.8.1 – Captura de Chamada 34
4.8.2- Captura de Setor 35
Operação Avançada 36
5.1- Administração de Presença 37
5.1.1- Login 37
5.1.2- Logout 38
5.1.3- Considerações sobre presença 38
5.2 – Atitudes e comandos de usuários comuns 39
5.2.1 – Chamada em nome de terceiros - Password Call 39
5.2.2 - Chama Último Chamador interno 40
5.2.3 - Chamada de Setor 40
5.2.4 – Liberação de Chamada Interna 40
5.2.5 - Liberação de Chamada Externa 41
5.2.6 - Atendimento de Ligação Pendente 41
5.2.7 - Estacionamento de Ligações (*58 + número da vaga) 41
5.2.8 - Recuperação de Ligação Estacionada 41
5.2.9 - Retorno Automático 42
5.2.10 - Retorno se Ausente 42
5.2.11 - Retorno se Inativo (Fora de Operação) 42
5.2.12 – Siga-me externo 43
5.3 – Correio de Voz Interno 44
5.4 - Atitudes e comandos de usuários especiais 45
5.4.1 - Intercalação de Telefonista 45
5.4.2 - Intercalação Especial 45
5.4.3 – Altera Data e Hora 46
5.4.4- Altera Perfil do sistema 46
5.4.5- Altera modo de DDR Flexível 47
Facilidades Opcionais 48
6.1 – Serviço Sentinela 49
6.2 – Serviço Código de Conta 49
6.3 – Serviço Correio de Voz Externo (v-mailer) 50
6.4 – Serviço Sala de Conferência (v-conference) 50
6.4.1 – Acesso às salas criadas via WEB 51
6.4.2 – Criação de sala de Conferência sem usar WEB 51
6.5 – Serviço de Gravação de Massa (v-rec) 52
6.6 – Contaction 52
6.7 – Ramal Móvel – NOMAD 52

Copyright ® – LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Acessórios 54
7.1 – Terminais 55
7.1.1 – Terminal Orbit.Go+ 55
7.1.2 – Terminal Orbit Go IP 56
7.1.3 – Terminal Orbit 56
7.1.4 – Terminal Orbit Fit 56
Guia Rápido e Comandos 61
Certificado de Garantia 74
Rede de Assistência e Suporte Técnico 77

Copyright ® – LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Apresentação

Parabéns por se tornar um dos usuários dos produtos Leucotron! Nossos produtos são construídos sob as normas ISO 9000 e aprovados segundo as normas de telecomunicações vigentes.

O Sistema ISION IP é apresentado através de um equipamento compacto, de alta tecnologia, que tem por objetivo proporcionar comodidade à comunicação de sua empresa.

Além de executar todas as funções de comunicação, o equipamento é expansível, podendo ser ligado a diversos tipos de serviços como tronco digital, terminais inteligentes, FAX, MODEM e Tarifador de Ligações, dentre outros. Sua capacidade de integrar-se a um computador, ou rede de computadores, com altíssimo desempenho é outra de suas vantagens, colocando à sua disposição todo o poder da informação.

O objetivo desse manual é servir de guia no aprendizado dos diversos recursos disponíveis no sistema e na operação a partir de APARELHOS TELEFÔNICOS COMUNS, que serve também de base para a operação de todos os demais terminais. Detalhes específicos de como **configurar** a sua central, bem como operar os terminais especiais, favor consultar seu administrador, manuais online ou arquivos de *help* apropriados.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Instruções sobre Segurança e Desempenho

Este capítulo oferece algumas dicas importantes de segurança e desempenho.
Leia-o atentamente e siga as instruções.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

CUIDADOS COM O SISTEMA ISION IP

♦ O equipamento e os terminais a ele conectados são sensíveis à água e à umidade. Para limpeza dos aparelhos ligados ao sistema utilize sempre um pano macio, seco, que não solte fiapos. Se necessário, torne-o somente levemente umedecido. Evite químicas.

♦ Caso o sistema apresente algum tipo de problema, entre em contato com seu administrador e se necessário, solicite suporte ao serviço técnico autorizado.

INTERRUPÇÃO DE ENERGIA

Caso haja interrupção na alimentação, a Central ISION IP, assim como os demais serviços de discagem, não funcionarão até a energia ser restaurada, exceto se houver instalação de equipamento no-break ou short-break. Atente que, se equipado com terminais IP, mesmo que a central esteja alimentada a partir de short-breaks, os terminais IP, dependendo do modelo, podem ficar desabilitados pela falta de energia.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

1

Introdução ao Sistema ISION IP

Este capítulo oferece uma visão introdutórial ao Sistema ISION IP, algumas especificações e características operacionais.

Objetiva situar o leitor no estado da arte da tecnologia. É dispensável, porém, no entendimento da operação.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

1.1 – O Sistema ISION IP

O *ISION IP* é uma plataforma de comunicação híbrida, isso é aceita terminais SIP (via rede) e terminais para telefonia convencional (TDM), utilizando tecnologia de Controle por Programa Armazenado. Devido à sua flexibilidade e modularidade, é capaz de compor sistemas com configurações variadas, para atender a diversas aplicações diferentes. O Sistema *ISION IP* é composto por um conjunto de placas eletrônicas, que pode consistir de um conjunto mínimo funcional, ou crescer de acordo com a necessidade, sendo capaz de produzir sistemas mínimos ou de médio porte no que tange a telefonia convencional. No que tange à telefonia IP, mesmo o menor dos arranjos físicos já carrega consigo todo o poder de um sistema muito bem dotado de recursos.

Todos os modelos do Sistema *ISION IP* têm, como base, um gabinete, de parede ou de rack, com uma CPU, uma fonte e uma ou mais placas *"Media Gateway"*, dimensionadas conforme o tráfego. A partir desse arranjo básico, os *slots* remanescentes podem ser preenchidos com placas acessórias que dotam o sistema, cada uma, de até 32 portas TDM cuja natureza depende da placa inserida. Há um universo de modelos de placas disponíveis.

O Sistema *ISION IP*, tem em sua concepção fortes fatores de integração com sistemas externos de computadores (CTI – Computer & Telephony Integration), que permitem ampliar a gama de serviços muito além dos serviços comumente oferecidos por sistemas de telefonia. Os softwares aplicativos, executados em plataformas PC externas, tornam os computadores poderosas ferramentas de comunicação por voz, uma vez que passam a fazer parte integrante do grande Sistema criado em torno do *ISION IP*.

1.2 - Características Legais

É absolutamente impossível interligar simultaneamente mais de um ramal à mesma linha externa, salvo no caso de conferência ou de intercalação de telefonista. Um ramal pode manter várias linhas-tronco em espera (retenção). As verificações dos dados alteráveis não interrompem o funcionamento do Sistema *ISION IP*. A temporização de rechamada automática à telefonista é configurável. O *ISION IP* garante sigilo absoluto nas conversações e nas transmissões de dados, exceto no caso de conferência ou de intercalação de telefonista, sendo que em ambos os casos o equipamento sinalizará a quebra do sigilo, aos participantes da conversação.

Os dados programáveis são armazenados de forma independente da presença de alimentação e podem possuir cópias de segurança externas ao equipamento, com a ajuda de um computador externo.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

1.3 – Especificações Técnicas

Capacidade:

- Base de Dados: Criação de até o limite de **600** personalidades na soma total de ramais (TDM e VoIP) e linhas.

Ambiente IP:

Limite de **500** terminais IP (Servidor SIP); (100 terminais IP no ISION IP 1500 e ISION IP 1600)
Limite de **160** troncos IP (Cliente SIP); (32 troncos IP no ISION IP 1500 e ISION IP 1600)

Ambiente TDM:

Depende do modelo do equipamento, basicamente o número de *slots* livres que dispõe e do número de portas que as placas escolhidas são capazes de controlar. O equipamento é capaz de manipular certo número de *portas*, que é a soma de *terminais TDM + linhas externas TDM*:

Ambiente TDM modelo **(ISION IP 4000)**:

- Número de slots: 14;
- Modularidade por slot: 32;
- Número de portas TDM teóricas manipuláveis: 32 x 14 = 448;
- Número de portas TDM reais manipuláveis: depende do número de elementos (portas) da placa escolhida;

Ambiente TDM modelo ISION **(IP 3000R)**:

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

- Número de slots: 10;
- Modularidade por slot: 32;
- Número de portas TDM teóricas manipuláveis: 32 x 10 = 320;
- Número de portas TDM reais manipuláveis: depende do número de elementos (portas) da placa escolhida;

Ambiente TDM modelo ISION **(IP 2000R)**:

- Número de slots: 6;
- Modularidade por slot: 32;
- Número de portas TDM teóricas manipuláveis: 32 x 6= 192;
- Número de portas TDM reais manipuláveis: depende do número de elementos (portas) da placa escolhida;

Ambiente TDM modelo ISION **(IP 2000)**:

- Número de slots: 6;
- Modularidade por slot: 32;
- Número de portas TDM teóricas manipuláveis: 32 x 6= 192;
- Número de portas TDM reais manipuláveis: depende do número de elementos (portas) da placa escolhida;

Ambiente TDM modelo ISION IP 1000R:

- Número de slots: 3;
- Modularidade por slot: 32;

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

- Número de portas TDM teóricas manipuláveis: 32 x 3 = 96;
- Número de portas TDM reais manipuláveis: depende do número de elementos (portas) da placa escolhida;

Ambiente TDM modelo ISION IP 1500

- Número de slots: Dedicados;
- Modularidade por slot: 32;
- Número de portas TDM teóricas manipuláveis: 30+32 = 62;
- Número de portas TDM reais manipuláveis: depende do número e natureza dos micro-slots preenchidos;

Ambiente TDM modelo ISION IP 1600

- Número de slots: Dedicados;
- Modularidade por slot: 32;
- Número de portas TDM teóricas manipuláveis: 30+64 = 94;
- Número de portas TDM reais manipuláveis: depende do número e natureza dos micro-slots preenchidos;

1.4 – Recursos de software

Os principais recursos disponíveis nas centrais ISION IP são:

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

- **Terminais IP e terminais TDM com recursos equivalentes**, inclusive mobilidade;
- ***Autoatendimento integrado*:** com capacidade de customização por arquivos *wave*;
- ***Correio de Voz integrado*:** Todos os ramais podem ter correio de voz, com entrega de mensagens por e-mail ou via terminal;
- ***Gravação das ligações automática e on-demand***;
- ***F*eedback *falado*:** Os usuários são guiados por mensagens faladas, mesmo em terminais IP.
- ***Grupos de Conferência:***
  - Nº total de grupos: 10;
  - Nº máximo de participantes por grupo: 8;
  - Nº máximo de participantes realizando conferência: até **32**.

  Obs.: *Para a conferência entre ramais IP, é necessário ter instalado a placa media gateway.*

- ***Busca Pessoa***: Acesso ao sistema externo de som para chamadas em alta voz via IP ou via saída física (ocupando porta de terminal analógico);
- ***Melodia de espera:*** Oito fontes disponíveis – mídias wave em loopback (até 5 minutos por mídia) ou entradas físicas (ocupando porta de terminal analógico);
- ***Posição de Telefonista:*** Qualquer terminal, de qualquer tipo pode ser programado como posição telefonista; O número de posições de telefonista é indefinido.
- Temperatura / Umidade Relativa do Ar: 0º a 40º C, 10% a 90% sem condensação;

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

2

Tons, Discagem e Mensagens Faladas

Neste capítulo aprenda a reconhecer a linguagem da central telefônica, identificando os tipos de tons , discagens e mensagens faladas

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

2.1 - Tons

Durante a utilização do seu aparelho telefônico, de modo geral, poderão ser pronunciadas mensagens padronizadas seguidas da emissão de alguns tipos de tons de acordo com a situação. Aprenda a reconhecer a linguagem do PABX, identificando o tom enviado.

Nota:

- *Ramais com sistema IP, por concepção da tecnologia, geram seus próprios tons e sinalização localmente e então não ouvem tais mensagens enviadas pela Central, em diversas situações.*

2.1.1 – Tom de Discar Interno

É o tom que se ouve ao retirar o monofone do gancho. Significa que a central está pronta para utilização. Pode ser precedido por uma fala específica alertando o usuário para alguma situação relevante em seu ramal (Ex: “Cadeado ativado” ou “Siga-me ativado”).

Este tom é emitido por tempo determinado, aguardando os comandos do usuário. Caso nenhum comando seja fornecido, ele é alterado para o Tom de Ocupado por tempo indefinido.

Nota:

- *Ramais SIP, por concepção da tecnologia, geram sua própria sinalização e então não ouvem mensagens orientativas.*

2.1.2 – Tom de Ocupado

É o tom que se ouve ao ligar para um ramal que está ocupado ou quando se tenta acessar um recurso indisponível. É um tom agudo característico e de cadência fixa. Pode ser precedido por uma mensagem falada que esclarece a causa da indisponibilidade (Ex: “No momento impossível”, ou “Acesso negado”).

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

2.1.3 - Tom de Confirmação

É o tom que sinaliza ao operador uma operação bem sucedida. Pode ser precedido por uma mensagem de confirmação (Ex: “Confirmado”). Esse tom possui cadência mais lenta e tom agudo (Beeeeeep, Beeeeep).

2.1.4 - Tom de Erro ou Operação Incorreta

É o tom que sinaliza ao operador uma operação mal sucedida. Pode ser precedido por uma mensagem falada que esclarece a causa da impossibilidade (Ex: “Erro de Operação”). Tal tom possui cadência rápida, com tom agudo (Bip-Bip-Bip-Bip).

2.1.5 - Tom de Desconexão

É o tom emitido quando uma ligação externa é finalizada. Sinaliza que os circuitos não estão mais disponíveis.

2.1.6 - Tom de Controle de Chamada

É o tom emitido quando o usuário solicita conexão com outro aparelho e este está disponível. O usuário chamador ouve o tom até que o aparelho solicitado seja atendido.

Os desvios durante o processo de chamada podem ser sinalizados por mensagens faladas, como no caso de “Desvio se Não Atende” (Ex: “Chamada sendo Desviada”).

2.1.7 - Tons de Sinalização durante a Conversação

A ocorrência de tons, consideravelmente mais curtos, emitidos durante uma conversação em curso, pode representar o seguinte:

- *Chamada sobre ocupado:* Os ramais podem ser configurados para aceitarem ligações sobre si, quando ocupados. O ramal chamador emite o Tom de Controle de Chamada, enquanto o ramal chamado emite breves tons sobre a ligação estabelecida.

- *Intercalação de telefonista:* A telefonista tem autonomia para intervir nas conversas em curso para dar recados urgentes. O comportamento é como uma Chamada sobre Ocupado.

- Seu ramal está programado para limitar o tempo de conversação e está próximo o momento de seu desligamento forçado.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

2.2 – Toques de chamada

Assim como faz com os tons, o Sistema *ISION IP, sempre que possível,* usa cadências diferenciadas de toque para chamar seu ramal, variando conforme a situação.

Nota:

ⓘ *Terminais com sistema IP e alguns Terminais Inteligentes têm sua própria metodologia de toques, já que são autônomos para gerá-los.*

2.2.1 - Toque Interno

Indica que um terminal está recebendo uma ligação de origem interna, isto é, outro terminal controlado pelo mesmo sistema, ou de um serviço interno do Sistema *ISION IP*.

Toque duplo com intervalos de 5 segundos.

2.2.2 - Toque Externo

É a mesma cadência de toque convencional das centrais públicas. Indica que um terminal está recebendo uma ligação de origem externa, ou seja, fora das fronteiras controladas pelo Sistema *ISION IP*.

Toque simples com intervalos de 5 segundos.

2.3 - Discagens

A comunicação entre o usuário de um aparelho telefônico comum e o sistema faz-se por intermédio de discagens numéricas. Há várias técnicas de discagem empregadas pelos aparelhos telefônicos, dependendo de sua tecnologia. A mais comum é a discagem Multifrequencial (MF), ou por Tom, mas dependendo da sua natureza, um terminal pode fazer uso de outras formas de discagem.

Nota:

ⓘ *Aparelhos com sistema IP utilizam técnica diferente para discar e ainda alteram o modo como discam, conforme o estágio que estão na ligação.*

As discagens instruem à central telefônica o que fazer antes de uma ligação e, se acontecem durante uma ligação, comandam atitudes como transferências e conferências.

Como regra geral, com raras exceções, toda discagem só pode ser efetuada se o usuário estiver ouvindo Tom de Discar. Se estiver ouvindo outro tom, ou se estiver em conversação, será necessário pressionar a tecla FLASH para reavê-lo.

O conceito de FLASH é, porém, um conceito de telefonia convencional. Para compatibilizar todos os recursos possíveis do Sistema *ISION IP* com ramais IP, a Leucotron criou o conceito de “Espera” para ramais SIP, que funciona como FLASH: Teclando três vezes a tecla “*” (asterisco-star) durante uma ligação estabelecida, o Sistema *ISION IP* entenderá como comando de “Espera”, da mesma forma como de houvesse um FLASH envolvido. Essa operação abre todos os recursos do plano de numeração para o ramal IP. (Requer placa Media Gateway no sistema).

Detalhes Importantes:

- O Tom de Discar em terminais multifrequenciais permanece por cerca de 10s (programável). A discagem deve ser realizada durante este tempo.
- O tempo entre dígitos também é limitado. Se não completar a discagem em tempo hábil, será ignorada (Tom de Ocupado).
- Sempre que um terminal pressionar a tecla flash, as ligações em curso são colocadas automaticamente em espera. Disque "14" (ou outro código customizado, consulte seu administrador) para reavê-las.
- Sempre que um terminal for colocado no gancho, a ligação que estiver em curso e todas as que estiverem em retenção serão desfeitas. Enquanto o terminal não for colocado no gancho, nenhuma ligação será perdida, independente do comando discado, exceto se o comando discado for especificamente o de liberar uma ligação.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

3

Individualização e Categorização

Neste capítulo aprenda sobre as
Propriedades e permissões dos usuários

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

3.1- Personalidades

No Sistema *ISION IP*, os USUÁRIOS são a alma dos terminais, conforme veremos com mais detalhes no capítulo de *Administração de Presença*. Mesmo que não haja um terminal configurado para ele, as configurações de um USUÁRIO podem existir, e qualquer configuração de usuário que façamos, não estaremos fazendo naquele terminal específico onde ele eventualmente habita, mas num conceito mais amplo, estamos configurando o comportamento para aquele indivíduo, aquela ***personalidade***, seja qual for o terminal que ele possa ocupar.

3.2- Propriedades básicas de uma personalidade

Cabe ao administrador criar personalidades e atribuir a elas todas as propriedades que modelarão o comportamento do usuário perante o sistema. Uma personalidade quando é criada no Sistema ISION, recebe algumas propriedades básicas:

- ***Um número de acesso interno:*** por esse número será reconhecida e outros usuários poderão chamá-la, discando em seus terminais.
- ***Uma senha:*** Utilizada para autenticar acessos desse usuário em terminais, autorizar certos usos e atitudes. As senhas no Sistema ISION são sempre numéricas e podem ter de um a oito dígitos. Procure saber qual foi a senha escolhida para sua personalidade e troque-a, segundo instruções desse manual. Consulte seu administrador.
- ***Um nome:*** Por esse nome a personalidade será identificada mais amigavelmente em painéis de terminais inteligentes e relatórios.
- ***Uma Classe:*** Define características de configuração comuns entre personalidades, que as fazem semelhantes umas às outras.

3.3- Configurações básicas de uma personalidade

3.3.1- Categorias do sistema

Define a autorização dessa personalidade quanto ao acesso a linhas externas para fazer ligações. Com relação ao acesso a fazer ligação externas, os ramais do Sistema *ISION IP* podem ser classificados em cinco categorias:

3.3.2 - Privilegiado

Tem acesso total à rede pública nas ligações recebidas e efetuadas.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

3.3.3 - Semi-Privilegiado

Tem acesso à rede pública nas ligações recebidas e efetuadas sendo que, nas ligações efetuadas, o sistema analisa os dígitos discados para verificar se constam numa tabela de prefixos permitidos para o ramal. Caso não conste, a ligação é automaticamente interrompida.

3.3.4 - Semi-Restrito

Tem acesso à rede pública somente nas ligações recebidas, ou por transferência. Se tentar discar diretamente para uma linha externa, é impedido.

3.3.5 - Restrito

Não tem acesso à rede pública, nem por transferência. Comunica-se apenas com outros ramais.

3.3.6 - Semi-Restrito com Acesso à Agenda

Tem acesso à rede pública nas ligações recebidas, ou por transferência. Pode, porém, comandar ligações exclusivamente para números externos contidos numa lista de números (agenda) configurada pelo administrador.

Nota:

ⓘ *Em caso de dúvida quanto a classificação dos ramais entre em contato com o administrador de seu sistema, único que pode alterá-las.*

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

4

Operações Básicas

Aprenda neste capítulo como utilizar cada recurso disponível na Central. Leia-o para familiarizar-se com eles.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

4.1 - Discagens Internas

Para chamar um ramal interno, estando ouvindo o Tom de Discar Interno, simplesmente disque o seu número de acesso correspondente. Se não estiver ouvindo o Tom de Discar Interno, pressione FLASH para obtê-lo.

Procure informar-se sobre a numeração dos ramais internos do Sistema *ISION IP* (lista telefônica interna).

Nota:

- *Terminais IP, durante conversação, para obter Tom de Discar precisam discar '*' (asterisco) três vezes consecutivas.*

4.2 - Comandos

Um comando é uma operação que produz ação imediata. O sistema possui inúmeros comandos acessíveis a usuários de ramal, cada qual pela discagem de um código diferente.

Para utilizar os códigos, disque-os diretamente sobre o Tom de Discar Interno ou preceda a operação pelo pressionar da tecla FLASH, para obter o Tom de Discar.

Abaixo estão listados alguns dos comandos, com seus códigos originais de fábrica. Atente que esses códigos podem ter sido modificados pelo administrador do Sistema, de acordo com necessidades locais. Consulte-o.

Comando	Significado
Flash (***)	**Retenção**. Em conversação use a tecla flash, para colocar em espera qualquer ligação em curso. Use flash também como operação preliminar para obter tom de discar, para discar qualquer coisa a seguir. No caso de aparelhos com o sistema IP, o comando Flash poderá ser substituído por três dígitos seguidos da tecla "*" (Ex: ***).
0	**Tomada de uma linha para discagem externa**. Discar a tecla 0 e em seguida o número do contato externo desejado. Permitido somente a usuários categorizados como "Privilegiados" e "Semi-privilegiados".

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

1001, 1002	**Acesso ao Correio de Voz Externo:** Vide capítulo 6.
1005, 1006	**Acesso às salas de Conferência:** Vide capítulo 6.
103	**Retorna ao último ramal que o ligou**, se a informação estiver disponível. Se ouviu seu terminal chamando, mas não sabe quem foi, use esse comando para retornar a ligação interna.
108	**Acessa o sistema de alto-falantes** para emitir recados ("Busca-Pessoa"). Somente ramais autorizados acessam o "Busca-Pessoa". Consulte seu administrador.
11	**Rediscagem externa**. Solicita ao Sistema que automaticamente redisque o último número discado externamente.
12	**Atende Ligação pendente**. Solicita ao sistema que complete qualquer ligação que esteja pendente sobre esse ramal. Útil quando se ouve tons originários de chamada sobre ocupado.
13	**Transferência**. Use esse comando para comandar ao sistema que transfira entre si os dois últimos ramais ou troncos com quem falou, ou tentou falar. Estando falando com um, ponha-o em espera com FLASH, acesse por qualquer meio o outro, disque FLASH e, sobre o Tom de Discar Interno, disque esse código. Estando falando com o outro, a reposição do fone ao gancho tem ação semelhante, porém não transfere sobre ocupado. A transferência sobre ocupado depende do consentimento do destinatário e pode ser negada.
14	**Recupera ligação em espera**. Use esse comando para recuperar qualquer ligação que você colocou em espera por FLASH. Se houver mais de uma chamada em espera, o sistema retornará sempre a que estiver retida há mais tempo. Use uma seqüência de FLASH+14 para recuperar a ligação que lhe interessa.
15	**Libera Linha**. Use esse comando quando estiver falando com uma linha externa e desejar liberá-la, mas por qualquer motivo não possa repor o fone no gancho (ex: outras ligações em espera).
16	**Captura de chamada**. Se você ouvir um terminal tocando, pode atendê-lo a partir de seu próprio, discando esse código seguido do número do ramal que está tocando (*16+<número do terminal tocando>*). É possível comandar o atendimento sem discar o número do ramal chamado dentro de um grupo de usuários. Consulte seu administrador sobre Captura de Setor (*52).
17	**Libera Ramal**. Use esse comando quando estiver falando com um ramal e desejar liberá-lo, mas por qualquer motivo não possa repor o fone no gancho (ex: outras ligações retidas).

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

18	**Comando de Retorno Automático.** Se ocupado, Se ausente, ou Se Não Logado. Tendo discado para um terminal e recebido tom de ocupado, ou mesmo se não for atendido, use esse comando para solicitar ao sistema que lhe informe assim que o terminal alvo se tornar disponível (FLASH+18). Se o usuário estiver ocupado, assim que desocupar o sistema lhe chamará e completará a ligação quando você atender. Se o usuário não tiver atendido, na próxima vez que utilizar o telefone dele, o sistema tomará ciência da presença e lhe retornará a ligação. Se o usuário estiver ausente, quando o sistema perceber sua presença, você será notificado.
19	**Conferência**. Coloca todos os ramais e troncos que estão nesse momento na sua espera, num grupo de conferência, onde todos se ouvem e se falam. A conferência é reconhecida pela presença de um tom periódico.
*50	**"Password Call"**. A partir de qualquer outro terminal, ao discar esse código seguido de seu próprio número de acesso, mais sua senha (um a oito dígitos), o *Sistema ISION* permite que uma linha externa seja tomada, como se você estivesse no seu próprio terminal. Todos os controles indicarão que a chamada foi realizada por você e não pelo terminal hospedeiro. Suas próprias autorizações de acesso serão utilizadas e não as do hospedeiro.
*51	**Acesso a Setor**. Discando esse código, seguido do número de um setor, o Sistema completa a ligação para um terminal que pertença àquele setor, segundo propriedades definidas pelo administrador (*51ss). O agrupamento de usuários em torno de setores é de responsabilidade do administrador.
*52	**Captura de Setor**. Se você ouve algum dos terminais que pertence à uma região física (setor) tocando, você pode atendê-lo sem precisar conhecer seu número, discando esse código, seguido do número do setor a atender, ou "*" (asterisco) se for o seu próprio setor. (*52*: Procura por terminais tocando no próprio setor e atende; *52ss: Procura por terminais tocando no setor “ss” e atende). O agrupamento de usuários em torno de setores é de responsabilidade do administrador.
*56	**Flash em linha tronco analógica:** Ao digitar FLASH+*56 em seu terminal, estando em conversação externa estabelecida através de uma linha analógica FXO, a conversação é restaurada, com a aplicação de um flash externamente na linha física.
*57	**Retorna linha estacionada**. Disque esse código, seguido do número da vaga (01 a 99) onde foi estacionada uma ligação

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

	anteriormente, para reavê-la (*57vv). Enquanto esperas são privativas, estacionamentos são públicos, qualquer usuário, sabendo da vaga, pode reavê-la.
*58	**Estaciona linha**. Disque esse código, seguido de um número de vaga escolhida ao acaso (entre 01 e 99), para reter publicamente a última conversação posta em sua espera (FLASH+*58vv). Enquanto esperas são privativas, estacionamentos são públicos, qualquer usuário, sabendo da vaga, pode reavê-la.
*7	**Discagem a partir de agenda**. Discando esse código, seguido de um número de agenda (00 a 99), uma linha-tronco é tomada e é executada uma chamada externa para o número contido na posição de agenda escolhida. As agendas 00 a 09 são privativas de cada usuário e podem ser configuradas por você. As agendas 10 a 99 são comuns para todos os usuários do sistema e só podem ser configuradas pelo administrador. Somente usuários categorizados como Privilegiados, Semi-Privilegiados e Semi-Restritos com Acesso à Agenda têm liberdade de utilizar esse comando.
9	**Chamada à operadora**. Discando esse código, é chamada a posição operadora mais disponível. Podem ser mais de uma, ou eventualmente nenhuma. Depende da configuração do sistema.
#130	**Hora certa**. Disque esse código para ouvir do sistema o horário atual. Esse horário estará absolutamente certo, se o sistema tiver acesso à internet. Caso contrário, ouvirá as horas registradas no relógio interno do Sistema *ISION IP*, acertado pelo administrador.
#100	**Número acesso**. Disque esse código para ouvir do Sistema *ISION IP* o seu próprio número de acesso.
#106	**Altera Data e Hora:** Exclusivo para terminais de telefonistas. Vide capítulo 6.

4.2.1 - Comando de Interligação entre Ramal e Telefonista

Todos os ramais podem se comunicar com a telefonista da sua área, ou discando "9" ou discando o número do terminal nativo dela (Ex: "201"). A diferença entre essas operações é que dependendo do caso, pode haver mais de um usuário como posição telefonista. Nesse caso, discando "9", o Sistema chamará aquele mais acessível, enquanto que a discagem do número do terminal faz chamar uma posição específica, e somente se disponível.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

4.2.2 - Rediscagem (11)

O comando “11” permite a rediscagem automática do último número externo discado pelo usuário. **Cuidado:** O Sistema *ISION IP* derruba a última linha externa em espera quando recebe esse comando! O cenário típico de emprego é quando o usuário percebe que determinada chamada não se completou por estar ocupada e faz FLASH + 11. Nesse caso, o sistema se desfaz da última linha colocada em espera após o FLASH (a linha ocupada) e redisca em outra linha.

4.2.3 - Recuperação de Linha-Tronco ou Ramal em Espera (14)

Qualquer ligação colocada previamente em espera pode ser recuperada discando o comando “14” (fila de espera), quando discado sobre Tom de Discar Interno, ou, de qualquer forma:

FLASH + 14

Se houver mais de uma ligação em espera, o sistema recuperará o que estiver há mais tempo em espera, girando a fila de espera dentre os que ficaram na fila.

4.3 - Programações de Usuário

São instruções para que o Sistema *ISION IP* execute uma programação, isto é, memorize permanentemente um detalhe de comportamento para seu usuário. Cada programação é confirmada com o Tom de Confirmação ou negada pelo Tom de Erro. Programações a partir de terminais inteligentes (com visor) recebem orientação adicional pelo visor. Abaixo estão listados os códigos de teclado que acionam as programações acessíveis a todos os usuários, com seus códigos originais de fábrica. Atente que esses códigos podem ter sido modificados pelo administrador do Sistema, de acordo com necessidades locais. Consulte-o.

Programação	Significado
*805	**Programa bloqueio a terminal móvel:** Utilizado para bloquear eletivamente logon a partir de terminais móveis Nomad. Requer senha. Vide capítulo 6.
*815	**Aceitar captura.** Discando esse código, o usuário concorda que outros terminais capturem ligações destinadas ao seu terminal. Normalmente, todos os usuários nascem assim.
*816	**Recusar Captura.** Discando esse código, o usuário solicita ao sistema para não permitir que outros terminais capturem ligações destinadas a seu.
*821	**Siga-me (Vem-cá).** Quando um usuário disca esse código a partir **de outro terminal que não o seu próprio**, seguido do

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

	seu próprio número de acesso e sua própria senha (um a oito dígitos), está solicitando ao sistema que direcione todas as ligações destinadas ao seu terminal, temporariamente, a este de onde está discando. O sistema passa a alertar o ramal desviado da situação, por mensagens de voz, sempre que sai do gancho. Essa operação não afeta a operação do terminal hospedeiro, que pode ser alvo de Siga-me de quantos usuários forem necessários. O recurso Siga-me precisa ser desativado, a partir do terminal físico autor da solicitação (veja *822).
*823	**Siga-me (Vai-lá).** Quando um usuário disca esse código, a partir **de seu próprio terminal**, seguido do número de acesso de outro usuário e de sua própria senha (um a oito dígitos), está solicitando ao sistema que direcione todas as ligações destinadas ao seu terminal, temporariamente, àquele indicado. O sistema passa a alertar o ramal desviado da situação, por mensagens de voz, sempre que sai do gancho. O recurso Siga-me precisa ser desativado, a partir do terminal físico autor da solicitação (veja *822).
*822	**Desliga Siga-me.** Discado a partir de seu próprio terminal esse código, o usuário desfaz a programação de Siga-me (*821 ou *823) e as ligações a ele destinadas voltam a tocar normalmente.
*835	**Ativa Cadeado Eletrônico.** Ao teclar esse código, terminal fica bloqueado para executar qualquer ligação externa, até que liberado novamente. Cuidado, não precisa de senha para bloquear.
*836	**Desliga Cadeado.** Disque esse código, seguido dos dígitos que compõem sua senha, para liberar acesso à linha externa. Se esquecer sua senha, solicite ao seu administrador a criação de nova senha. Troque-a!
*837	**Altera Senha.** Disque esse código seguido da senha antiga, mais a nova senha que deseja e finalize com '#'. Se receber uma mensagem de confirmação, a senha estará trocada, para qualquer efeito. Somente o administrador poderá interferir e recriar uma nova senha, caso a senha antiga for esquecida. **Cuidado usuários de ramais IP!** Alteração de senhas no sistema tem reflexos na operação dos aparelhos IP, que param de funcionar, se não forem, também, reconfigurados localmente para a nova senha! Lembre-se que um usuário pode habitar um terminal de qualquer tipo e a senha é a senha **do usuário**.
*839	**Não Perturbe.** Disque esse código mais a senha de seu usuário para tornar seu terminal indisponível tanto internamente quanto externamente. Ligações externas DDR serão automaticamente transferidas para a posição operadora mais disponível, enquanto ligações internas recebem tom de ocupado. Solicite ao administrador a programação de uma mensagem personalizada informando a

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

	causa da indisponibilidade, a ser apresentada em visores de terminais inteligentes (Ex: "Estou em Férias" ou "Em reunião").
*830	**Desliga Não Perturbe.** Disque esse código mais a senha do usuário para tornar seu terminal disponível para recepção de chamadas DDR e internas.
*84	**Login:** Disque esse código seguido do número de acesso da personalidade que deseja logar, seguido da senha configurada para aquela personalidade. Terminais IP não podem fazer uso desse comando.
*85	**Logout:** Disque esse código seguido da senha da personalidade que ocupa o terminal hospedeiro. Terminais IP não podem fazer uso desse recurso.
*87	**Programa agenda privativa**. Disque esse código, seguido de um número de agenda privativa (00 a 09), seguido do número externo que quer armazenar, da forma em que seria discado externamente, somente omitindo o zero de "tomar linha". Termine a discagem com a tecla "#" ou "*" (telefones MF ou IP) ou gancho. Uma vez configurada, use o comando "7+agenda" para discar o número armazenado. Use *87 + número da agenda + # para desprogramar.
*88	**Programa agenda privativa com último número discado externamente.** Disque esse código, seguido de um número de agenda privativa (00 a 09), para transferir o último número discado externamente para a posição de agenda dada.
*8903+ (0 a 3)	**Programa Siga-me Externo.** Permite que uma ligação destinada a seu ramal seja transferida para um número externo fornecido (ex: seu celular). Vide capítulo 5.
*8976	**Programa Despertador.** Disque esse código, seguido por mais quatro dígitos que representem a hora e o minuto (no formato 24h) que gostaria de ser despertado (Ex: "0700" para sete horas, ou "2330" para 23:30h). Use *8976# para cancelar o despertador.

Nota:

- *No sistema ISION IP a numeração é completamente flexível. Todos os códigos descritos nesse manual referem-se à configuração original de fábrica. Consulte seu administrador sobre prováveis alterações.*
- *Em caso de dúvidas com as configurações de Programação de Usuário, entre em contato com seu administrador.*

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

4.4 - Consulta Interna / Externa

Um terminal que esteja em ligação interna ou externa, pode consultar outros terminais ou linhas-tronco. Durante a consulta, as ligações anteriores ficam em espera, e podem ficar ouvindo um sinal de música.

4.4.1 - Consulta Interna

Estando numa conversação, disque FLASH (ou *** se estiver em um terminal IP) para colocá-la em espera e disque sobre o Tom de Discar Interno, o número de acesso do terminal com quem deseja fazer a consulta.

Para retornar à ligação em espera, basta discar FLASH (***) + 14. Tenha em mente que ambas as ligações estão sob seu controle e discando sucessivamente FLASH+14 é possível pendular entre elas. A utilização desse recurso com terminais IP requer placa Media Gateway.

4.4.2 - Consulta Externa

Da mesma forma que nas consultas internas, estando numa conversação, disque FLASH (ou *** se estiver em um terminal IP) para colocá-la em espera e disque sobre o Tom de Discar Interno, o comando de tomada de linha (usualmente “0”) mais o número de acesso ao assinante externo com quem deseja fazer a consulta.

Para retornar à ligação em espera, basta discar FLASH (***) + 14. Tenha em mente que ambas as ligações estão sob seu controle e discando sucessivamente FLASH+14 é possível pendular entre elas.

A utilização desse recurso com terminais IP requer placa Media Gateway.

Notas:

- *Não há nenhum código especial para se colocar ligações internas ou externas em espera, basta usar a tecla Flash para fazê-lo.*
- *Use o comando "13" para transferir entre si as suas duas últimas ligações colocadas em espera, sem desfazer outras ligações em espera.*

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

4.5 - Transferências

A transferência no *Sistema ISION IP*, quando comandada ou inferida, esforça-se para por em contato dois últimos usuários com quem o autor da transferência falou, ou tentou falar.

Há três formas diferentes para executar transferência:

4.5.1 - Transferência sem Consulta

A transferência é dita sem consulta quando o usuário autor da transferência não espera o alvo da transferência atender, antes de transferir-lhe uma ligação.

Estando em uma conversação, disque FLASH + o número de acesso do usuário desejado e, assim que ouvir o Tom de Chamada, disque FLASH + 13, ou simplesmente reponha o fone ao gancho.

Terminais IP não têm tecla FLASH, simule-a pelo pressionar sucessivo de três '*'.

Ao invés de chamar um terminal interno, a transferência pode ser externa, bastando comandar uma tomada de linha e uma chamada externa por qualquer método (FLASH + 0 + número, FLASH + 7 + agenda, etc.). Se sua discagem externa utiliza provedores SIP, não faça transferência sem consulta. Espere atender.

Confirme estar ouvindo Tom de Chamada para comandar FLASH+13. Se for comandado FLASH+13 sobre um tom de ocupado, a ligação será transferida sobre o usuário em conversação, incomodando-o com "bips" e talvez provocando uma longa espera para o usuário transferido: Era essa sua intenção?

4.5.2 - Transferência com Consulta

A transferência é dita com consulta quando o usuário autor da transferência espera o alvo da transferência atender e eventualmente conversa com ele, antes de transferir-lhe uma ligação.

O procedimento é o mesmo da transferência sem consulta. Nesse caso, aguarda-se o ramal chamado atender, estabelecendo-se conversação. Se afinal a transferência for necessária, basta repor o fone ao gancho ou discar Flash + 13. Se a decisão for não transferir, tecle FLASH + 14 para recuperar a ligação em espera.

4.5.3 - Transferência sobre Ramal Ocupado (13)

Quando se tenta transferir uma ligação a um determinado terminal que encontra-se ocupado em outra ligação, mesmo assim é possível transferi-la. A ligação fica numa fila de espera sobre o usuário alvo, aguardando que se libere da ligação em curso. O usuário alvo passa a ouvir bips curtos, indicando a

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

situação. Assim que repõe ao gancho (ou disca o comando 12) a primeira ligação em espera automaticamente o alcança.

O número de ligações que podem ser colocadas em espera sobre um usuário é configurável pelo administrador, e a situação básica é que não aceite nenhuma. Consulte seu administrador.

Para a transferência sobre ocupado, seguindo o procedimento de transferência sem consulta, assim que ouvir o **tom de ocupado** após chamar um usuário interno, disca-se FLASH + 13. A operação será confirmada se o usuário alvo da transferência estiver programado para aceitar ligações sobre ocupado e se a fila de espera dele ainda couber mais um.

Ramais IP não recebem ligações sobre ocupado, por não serem capazes, por limitação natural, de receberem sinalização de segunda ligação.

Nota:

ⓘ Usuários Restritos não podem receber ligações externas em transferência.

4.5.4 – Transferência sem consulta Não Atendida

Ao transferir uma ligação para um terminal e este não atendê-la, o Sistema *ISION IP* executa o seguinte procedimento:

- Chama o ramal por 60 segundos
- Se não for atendido, retorna a ligação ao usuário autor da transferência, se possível.
- Se este estiver ocupado, inacessível ou não atender em 15 segundos, a ligação é reencaminhada para uma Posição Operadora (telefonista), exceto quando a transferência foi gerada pela própria telefonista.
- Se este não atende em 60 segundos, ou se tiver sido a própria telefonista a autora da transferência não atendida, a linha-tronco é liberada.
- Para uma transferência não atendida feita sobre um ramal ocupado, o procedimento é o mesmo.

Nota:

ⓘ *Todos os tempos acima podem ser modificados pelo administrador.*

4.6- Agenda telefônica Básica

Independente do tipo de seu aparelho telefônico, cada usuário pode armazenar até dez números na sua Agenda Básica, para ligações externas.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Esses números externos podem ser configurados diretamente nos terminais, pelo administrador ou com auxílio de softwares de apoio, como o Contaction. As agendas privativas são numeradas de “00” a “09” e cada usuário que fizer uso nessa faixa, estará utilizando as suas próprias.

A Agenda Básica possui ainda mais 90 números externos em posições numeradas de “10” a “99”. Essas últimas posições são chamadas agendas de sistema e somente configuráveis pelo administrador, mas acessíveis por qualquer usuário do sistema, desde que atenda aos quesitos de categorização, quanto aos critérios de tomada de linha para execução de chamadas externas.

Podem utilizar Agenda Básica os terminais categorizados como Privilegiados, Semi-Privilegiados (esses serão monitorados quanto a regras de restrição) e Semi-Restritos com Acesso a Agenda (esses somente acessam agendas de sistema (“10” a “99”).

4.6.1 – Configurando sua agenda privativa

Há duas formas de configurar sua agenda privativa, a partir de seu terminal telefônico:

Disque o código de comando “*87”, seguido do número da agenda privativa que quer programar, com dois dígitos (“00” a “09”), seguido do número externo que quer armazenar. O número externo precisa ser da forma em que seria discado externamente, somente omitindo o zero de "tomar linha". Termine a discagem com a tecla "#" ou "*" (telefones MF ou IP) ou gancho.

Se você acabou de discar um número externo, de forma convencional e deseja transferi-lo para uma posição de agenda privativa, disque o código de comando “*88”, seguido do número da agenda privativa que quer programar, com dois dígitos (“00” a “09”).

Uma vez configurada, se quiser apagar uma agenda, use o comando “*87 + número da agenda + #”.

Vários serviços envolvendo desvios externos do Sistema *ISION IP* confiam em configuração de agendas privativas. Ao configurar tais serviços, é mandatória a configuração prévia de certas agendas. Vide esclarecimento nos tópicos específicos.

4.6.2- Discando a partir de Agenda Privativa

Para comandar o Sistema *ISION IP* a discar a partir de uma de suas agendas, basta fazer uso do comando a seguir, em qualquer situação em que esteja ouvindo Tom de Discar Interno:

“*7” + número da agenda (“00” a “99”)

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Observe que selecionando “00” a “09”, você estará solicitando SUAS PRÓPRIAS agendas, enquanto “10” a “99”, estará solicitando alguma agenda de sistema, comum a todos. O sistema só executará a atitude solicitada se a posição de agenda contiver dados configurados, e se sua categoria permitir acesso.

4.7 – Chamada de conferência

Chama-se Chamada de Conferência à ligação em que um autor inclui mais de dois participantes simultaneamente na mesma conversação. No Sistema ISION IP a conferência é básica e acessível a qualquer terminal. No caso de terminais IP, requer a equipagem de placa Media Gateway.

Para montar uma chamada de conferência, independente da composição das partes, o autor precisa estabelecer chamadas para cada parte individualmente e colocá-las em espera, pressionando FLASH (ou *** em terminais IP). Assim, numa sucessão de FLASH + chama parte, o autor insere em sua espera todas as ligações que deseja incluir na conferência. Então, digita o comando de reunião:

FLASH + 19

Todas as conversações que estiverem em espera são agrupadas numa única conversação, com a emissão de um bip periódico de alerta.

Somente o autor pode incluir novos membros, pressionando FLASH (a conferência é suspensa, todos vão para a espera), chamando um novo membro e, novamente, FLASH+19.

Nota:

- *Podem ser incluídos até oito participantes por conferência.*
- *Há limite de número de conferências simultâneas.*

4.8 – Chamada de Captura

Ao ouvir um terminal qualquer tocando, pode comodamente atendê-lo a partir de seu próprio terminal. Essa é a função da Chamada de Captura.

Há várias modalidades:

4.8.1 – Captura de Chamada

Tem como objetivo capturar (atender) uma ligação direcionada para um terminal que você sabe exatamente qual é, e conhece-lhe o número de acesso. Nesse caso, disca-se um comando (usualmente 16), seguido do número de

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

acesso do terminal que está tocando. A chamada que lhe era direcionada é instantaneamente atendida.

Nota:

- *Uma personalidade pode ser configurada para não permitir a captura de suas ligações por outro terminal. Use *815 para programar aceitar capturas e *816 para programar recusá-las.*

4.8.2- Captura de Setor

Se seu administrador arranjou os terminais que o circundam num *Setor,* você pode captura-los sem saber, a princípio qual deles está tocando. Basta discar o comando:

**52 + número do setor (dois dígitos)*

Para capturar uma ligação que esteja tocando sobre um dos terminais que façam parte do setor indicado. Se o setor indicado for o seu próprio, o comando acima pode ser simplificado em:

**52 **

Colocando um asterisco como número do setor alvo, o sistema entende que você quer capturar alguém de seu próprio setor.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

5

Operação Avançada

O capítulo apresenta uma descrição detalhada dos comandos da sua central ISION IP

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

5.1- Administração de Presença

5.1.1- Login

Uma vez criado seu perfil de usuário no Sistema *ISION IP,* definindo suas propriedades e liberdades de acesso no ambiente telefônico, você pode fazer com que qualquer terminal físico da central assuma aquela **Personalidade.** As propriedades, ou *Personalidade do Usuário* não é vinculada de forma permanente a terminais, e pode migrar livremente entre eles, inclusive alternando de natureza, ocupando terminais convencionais multifrequenciais, terminais inteligentes, ou terminais IP. Uma personalidade pode, inclusive, momentaneamente estar desvestida de terminal físico e mesmo assim existir no sistema e ser chamada por outros terminais.

Cabe ao administrador a criação das personalidades, assim como atribuir a elas todas as propriedades que modelam o comportamento do usuário perante o sistema. São centenas as propriedades, mas as mais relevantes são:

- ***Número de acesso interno:*** por esse número o usuário é conhecido e outros usuários podem chamá-lo, discando em seus terminais.
- ***Senha:*** Utilizada para autenticar acessos desse usuário em terminais, autorizar certos usos e atitudes. As senhas no Sistema *ISION IP* são sempre numéricas e podem ter de um a oito dígitos e devem ser mantidas em sigilo.
- ***Nome:*** Por esse nome o usuário será identificado de forma mais amigável em painéis de terminais inteligentes e relatórios.

Como não há vínculo pré-estabelecido entre *Personalidades* e terminais físicos, o Sistema *ISION IP* permite que um usuário "mude-se" permanentemente de um terminal para outro, bastando "logar-se" noutro. Com essa operação, o terminal logado assume todas as características da *Personalidade* hospedada, principalmente seu número. As operações de login/logout podem ser efetuadas tanto em terminais convencionais, quanto terminais em inteligentes, quanto em terminais IP. A operação de login é completamente controlada pelo usuário e/ou terminal hospedeiro, sem necessidade de qualquer reprogramação no Sistema *ISION IP* ou mudança na rede.

Para estabelecer-se um vínculo entre uma *Personalidade* e um terminal telefônico inteligente ou convencional, basta retirar o fone do gancho e discar:

**84 + número de acesso da personalidade a assumir + senha da personalidade a assumir.*

O sistema confirmará com mensagem falada, reproduzindo o número da *Personalidade* assumida. Desse momento em diante, esse terminal passa a ter vínculo permanente com essa *Personalidade*, até que o Sistema *ISION IP* seja

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

orientado a tomar outra atitude. Se havia outra personalidade ocupando aquele terminal, ela é expulsa.

Terminais SIP não requerem intervenção de operadores para logar-se. Basta que completem com sucesso uma operação de registro SIP no Sistema *ISION IP*, utilizando como usuário e senha o número de acesso e a senha da *Personalidade*. Enquanto registrados, são considerados logados no Sistema e acessíveis por qualquer outro ramal que os requeiram. Tais registros requerem configuração local em seu terminal SIP. Consulte seu administrador.

5.1.2- Logout

Um usuário pode ausentar-se do sistema, por opção própria, perda de registro SIP, por opção do administrador, ou por ter sido expulso do terminal que habitava, pelo login de outra personalidade. Estando ausente do sistema (não logado ou fora de operação), as *Personalidades* têm definições claras em suas bases de dados sobre qual procedimento o sistema deve adotar, caso sejam chamadas. Nesse caso, a ligação pode ser desviada para telefonista, pode ser recusada, pode ser encaminhada para outra personalidade, para um número externo (Siga-me externo) ou para Correio de Voz.

Para forçar ausência de sua personalidade, basta tirar o monofone do gancho, no terminal físico em que estiver logada e discar:

**85 + senha.*

O terminal físico, nesse caso, fica “vazio”, ou “Não configurado”. Nessa situação, tem seu uso extremamente restrito.

Os códigos descritos nesse manual, por exemplo, “*85”, referem-se à numeração assumida em fábrica. Esses códigos podem ser modificados livremente pelo administrador, adequando-se ao ambiente. Procure conhecer os códigos de comando utilizados no seu ambiente, já que podem diferir.

Nota:

ⓘ *Terminais IP fazem logout por perda de registro. Basta desligá-los e aguardar o tempo de expiração do registro.*

5.1.3- Considerações sobre presença

- O artifício de presença permite uma população flutuante de usuários maior que o número de mesas ou terminais físicos e mesmo assim com controle estabelecido por usuário, cada um com seu número e com presença controlada pelo Sistema, inclusive, localizando os usuários ausentes em seus telefones celulares, por exemplo.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

- Uma personalidade só pode estar logada a uma única porta física (único terminal) por vez. Se logar-se em outra, sairá automaticamente da primeira. Ao logar num terminal já habitado por uma personalidade, essa personalidade anterior é expulsa e ligações a ele direcionadas seguirão a regra para ela definida, no caso de "Fora de operação".

- Um artifício permite que um mesmo usuário registre um terminal SIP sobre seu próprio terminal convencional usual. Nesse caso, enquanto o registro SIP existir, prevalecerá sobre o terminal convencional, que fica na condição "Não configurado". Ao perder o registro SIP, automaticamente é reestabelecido o vínculo anterior da Personalidade, com o terminal convencional original.

- Estando logado, se alguém discar para seu número de acesso, ou o terminal é chamado ou valem as regras definidas na personalidade para a situação de "Desvios em Operação". Se ausente, valem as regras de "Desvios fora de Operação".

- Num aparelho telefônico convencional ou terminal inteligente, se ao retirar o fone do gancho for ouvido "Não configurado", significa que aquele terminal não tem vínculo com nenhuma *Personalidade* e seu uso fica bastante restrito.

- O Administrador pode configurar uma personalidade para torná-la residente num terminal. Nesse caso, logout ou login a partir de outro terminal ficam inacessíveis ao usuário.

5.2 – Atitudes e comandos de usuários comuns

5.2.1 – Chamada em nome de terceiros - Password Call

Método de tomada de linha para execução de ligações externas que não envolve migração de personalidades, mas simplesmente a licença temporária, válida por uma ligação, de tomar uma linha tronco usando as propriedades e autorizações de um outro usuário.

Permite a um usuário discar a partir de qualquer terminal, mesmo que restrito, como se estivesse em seu próprio, sem perturbar a associação de personalidades (ex: em local público), usando privilégios de seu próprio ramal, sem precisar deslocar-se até ele. Os controles de bilhetagem registrarão a ligação tendo como responsável, não o responsável pelo terminal que efetua, mas sim quem autorizou a ligação, pelo uso de sua senha pessoal. Recurso utilizado por exemplo em hotéis e condomínios para registrar ligações a partir de terminais em dependências comuns, com atribuição direta à unidade do hóspede ou condômino, ou em empresas, quando o usuário está momentaneamente fora de seu ambiente e precisa efetuar uma única ligação.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Para usar o recurso, a partir do Tom de Discar Interno, disque em qualquer terminal configurado:

*50 + seu próprio número de acesso + senha de sua personalidade.

A tomada de linha que se segue é como se você tivesse acabado de discar “0”, com a emissão de Tom de Discar Externo. Mesmo em terminais IP, disque somente conforme descrito acima e aguarde Tom de Discar Externo, para só então discar os dígitos referentes ao número externo desejado. Não os inclua na discagem inicial SIP.

5.2.2 - Chama Último Chamador interno

Anti-trote. Discando FLASH + 103, o usuário solicita ao sistema que retorne a ligação ao último usuário que o chamou, ou tentou chamar. Útil quando se recebe uma ligação de origem desconhecida e se pretende retorná-la por qualquer motivo.

5.2.3 - Chamada de Setor

As personalidades ou terminais do Sistema ISION IP podem ser agrupadas em Setores pelo administrador. Tais Setores determinam áreas geográficas ou outra afinidade (departamentos, grupos de trabalho, etc.). Alguns comandos do sistema agem sobre esses conjuntos e é o caso da Chamada a Setor.

Se for necessário chamar qualquer terminal pertencente a um setor específico (ex: departamento comercial), sem se importar com quem vai atendê-lo, basta discar, a partir do Tom de Discar Interno:

“*51” + número do setor desejado com dois dígitos.

Cabe ao administrador definir qual é a composição de cada setor e qual é o critério adotado para atendimento das chamadas a setor. Procure saber o número dos setores de relevância em sua área de atuação. Consulte o administrador.

5.2.4 – Liberação de Chamada Interna

Este comando libera a última conversação INTERNA sem perder as demais ligações que porventura estejam em espera. Discando o comando FLASH + 17, somente a última conversação interna é desligada e retirada da lista de espera. Esta liberação poderia ser facilmente feita colocando o fone no gancho, porém, neste caso, todas as demais ligações que estivessem em espera seriam também liberadas. Veja também o comando “15”: Liberação de Chamada Externa.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

5.2.5 - Liberação de Chamada Externa

Este comando libera a última conversação EXTERNA sem perder as demais ligações que porventura estejam em espera. Discando o comando FLASH + 15, somente a última conversação externa é desligada e retirada da lista de espera. Esta liberação poderia ser facilmente feita colocando o fone no gancho, porém, neste caso, todas as demais ligações que estivessem em espera seriam também liberadas. Veja também o comando “17”: Liberação de Chamada Interna.

5.2.6 - Atendimento de Ligação Pendente

Se durante uma conversação o usuário ouve "bips", sinalizando que há outra ligação pendente sobre seu terminal (chamada sobre ocupado), pode atendê-la discando:

FLASH + 12

5.2.7 - Estacionamento de Ligações (*58 + número da vaga)

Chama-se “estacionar ligações” o ato de coloca-la em retenção de forma pública, de modo que qualquer usuário possa reavê-la, bastando que saiba em qual “vaga” foi estacionada.

Esse comando transfere a última conversação da qual participou, seja interna ou externa, para uma "vaga de estacionamento" indicada pelo usuário. Uma vez estacionada, o usuário pode até repor seu fone ao gancho, que a ligação fica ali em espera por um certo tempo, até que seja retirada da vaga por alguém.

Caso a ligação não seja atendida, o Sistema *ISION IP* tenta retornar a ligação ao autor do estacionamento ou no terminal da telefonista.

Estando em conversação internamente ou externamente, para estacionar uma ligação, basta discar:

*58 + Nº da vaga com dois dígitos (“01” a “99”).

Importante: Ouça a confirmação do sistema. Se a vaga pretendida já estiver ocupada por outra ligação, o sistema recusará o comando, sendo necessário rediscar o comando, com outra vaga. Lembre-se que estacionar significa tomar providências adicionais com relação à ligação, e a vaga é imprescindível às providências.

5.2.8 - Recuperação de Ligação Estacionada

Uma vez colocada em vaga de estacionamento, a ligação externa fica disponível publicamente para ser recuperada, bastando que qualquer usuário que conheça o número da vaga disque:

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

*57+ Nº da vaga com dois dígitos (“01” a “99”).

A ligação estacionada pode ser atendida por qualquer terminal, desde que não seja restrito.

5.2.9 - Retorno Automático

Se um usuário chama outro e recebe uma mensagem de terminal ocupado, o autor pode fazer uso do recurso de Retorno Automático, discando sobre o Tom de Ocupado:

FLASH + 18

Ao ouvir a mensagem de confirmação, pode retornar o monofone ao gancho e aguardar. Assim que o terminal chamado desocupar, o Sistema *ISION IP* promoverá uma ligação informando a situação, através de mensagem falada: “Serviço solicitado”. Se o autor ainda se interessar pela ligação, basta que se mantenha fora do gancho, para que o sistema complete automaticamente a ligação pendente.

5.2.10 - Retorno se Ausente

O mesmo comando (FLASH + 18) pode ser utilizado para ativar serviço de retorno automático, em situações diversas. Se um usuário disca para outro e este não atende, infere-se que não esteja presente em seu posto e que não há mecanismo de desvio ativado para ele. O autor pode solicitar ao sistema que o alerte do retorno daquele usuário chamado, bastando discar sobre o Tom de Chamada:

FLASH + 18

Nesse contexto, o sistema entende que assim que houver qualquer atividade no terminal alvo programado, infere-se que o usuário já esteja presente. Desse momento em diante, assim que ele se tornar livre, o Sistema *ISION IP* promoverá uma ligação informando a situação, através de mensagem falada: “Serviço solicitado”. Se o autor ainda se interessar pela ligação, basta que se mantenha fora do gancho, para que o sistema complete automaticamente a ligação pendente.

5.2.11 - Retorno se Inativo (Fora de Operação)

Num outro contexto, se um autor de uma ligação interna chama outro interno e recebe uma mensagem indicando que está ausente (“Usuário ausente”), infere-se que não esteja logado no sistema e que não há mecanismo de desvio fora de operação ativado para ele. O autor pode solicitar ao sistema que o alerte do retorno daquele usuário ao sistema, bastando discar após a mensagem:

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

FLASH + 18

Assim, o sistema entende que quando o usuário chamado retornar ao sistema (seja via login manual, seja via registro SIP), o Sistema *ISION IP* promoverá uma ligação informando a situação, através de mensagem falada: “Serviço solicitado”. Se o autor ainda se interessar pela ligação, basta que se mantenha fora do gancho, para que o sistema complete automaticamente a ligação pendente.

Observações:

- A intenção do usuário chamador é a mesma: alcançar o usuário alvo. Então a atitude é a mesma, em todos os casos de Retorno.
- O Sistema *ISION IP* só inicia a chamada de retorno automático se ambos os ramais envolvidos estiverem desocupados.
- Se o ramal chamado ou chamador não atende a chamada em 1 minuto o retorno é desativado.
- Enquanto o retorno automático estiver ativado, os ramais ficam livres para efetuar quaisquer chamadas.
- Se os ramais envolvidos numa programação de Retorno Automático estabelecem uma ligação entre si antes que o sistema tenha tempo para estabelecê-la, a programação é automaticamente desfeita.
- Retorno Automático não é eterno. Se por qualquer motivo a programação de Retorno Automático não puder ser estabelecida em cerca de uma hora, é automaticamente expirada.

5.2.12 – Siga-me externo

Configura-se como Siga-me Externo, ligações que o Sistema *ISION IP* faz a título de desvios, para redirecionar a ligação destinada a um usuário a um terminal telefônico na rede pública.

O administrador pode configurar para cada usuário desvio externo absoluto, desvio externo caso não atenda, desvio externo se ausente, ou se ocupado.

O usuário, através de seu teclado, pode interferir e reconfigurar somente o Desvio Externo Absoluto:

Configure na Agenda Básica, na posição número 9, o número externo para o qual gostaria que suas ligações fossem encaminhadas, quando ativado o Siga-me Externo.

Digite a partir de seu terminal:

**8903m*

Onde,
m: Modo de operação do Siga-me Externo:

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

"0" – Desativado, todas as ligações são encaminhadas para seu terminal, normalmente.
"1" – Ativado, mas só redireciona ligações de origem INTERNA
"2" – Ativado, mas só redireciona ligações de origem EXTERNA
"3" – Ativado, redireciona TODAS as ligações

Nota:

ⓘ *Nenhum redirecionamento externo funciona para usuários configurados como Operadores (Telefonistas)*

5.3 – Correio de Voz Interno

O Sistema *ISION IP* dispõe de um sistema básico de Correio de Voz, integrado com seu e-mail pessoal. Não é necessária qualquer configuração ou ação por parte do usuário. Cabe ao administrador atribuir as caixas postais e estabelecer critérios de desvios ao Correio de Voz. Os usuários podem ter seus recados gravados nos casos de:

- Não atender ligações internas
- Não atender ligações externas
- Estar ocupado e receber ligações internas
- Estar ocupado e receber ligações externas
- Estar ausente do sistema (Não logado)

Em todos esses casos, o chamador receberá uma mensagem padronizada:
"Correio de voz; ramal <número>; deixe uma mensagem após o bip".

A mensagem gravada pode ser automaticamente enviada para sua caixa de e-mails, conforme configurado pelo administrador, pode ser ouvida discando "1001", e sempre estará disponível numa página WEB interna para cópia, download, remoção, etc. Consulte seu administrador sobre essa possibilidade.

Seu terminal, conforme o tipo, vai sinalizá-lo da presença de mensagens armazenadas no Correio de Voz. Terminais mais simples utilizarão mensagens audíveis, ao retirar o monofone do gancho. Terminais mais elaborados podem dispor de meios visuais de sinalização, dependerá do hardware disponível. De qualquer forma, tomando ciência que há mensagens em sua Caixa Postal, disque:

"1001" para acessá-la e recuperar auditivamente as mensagens, estando em seu próprio terminal. Ou disque:

"1002+número de seu ramal" se estiver fora de seu ramal nativo.
Siga as instruções que o Correio de Voz que der.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Veja no capítulo 6 detalhes sobre o Correio de Voz Externo, opcional do Sistema *ISION IP.*

5.4 - Atitudes e comandos de usuários especiais

Os comandos descritos abaixo não são disponíveis a todos os usuários, mas somente a alguns, categorizados pelo administrador do sistema como diferenciado na sua forma de operar, de acordo com necessidades:

5.4.1 - Intercalação de Telefonista

Esse comando permite que os usuários categorizados como “telefonistas”, e nessa posição, com prerrogativas, interfiram em uma ligação em curso, sendo capazes de dar recados de forma intrusiva.

Para executar intercalação, um usuário assim categorizado, ao discar para um terminal e receber o Tom de Ocupado, disca:

FLASH + 101

Estabelece-se imediatamente uma conferência compulsória entre o autor, o terminal chamado, assim como todos com quem o chamado está em conversação. Assim que o usuário-telefonista sai da conferência a ligação volta ao estado anterior.

O administrador pode configurar determinadas personalidades como “Não intercaláveis”, por precaução de segurança. Nesse caso usuários-telefonista serão incapazes de intercala-los, ou intercalar qualquer conversação de que participem, mesmo que indiretamente.

Se o sistema dispõe de licença especial, é facultada a intercalação a partir de terminais não-operadores autorizados, numa operação denominada “intercalação de treinamento”, complementar à “intercalação especial”.

Nota:

- *De forma geral, o sistema só permite intercalação a partir de ramais programados com o recurso avançado "Posição Operadora".*

5.4.2 - Intercalação Especial

Se o sistema dispõe de licença especial, os usuários podem fazer uso desse recurso, usado normalmente em ambientes de Telemarketing. Permite ao supervisor de um grupo de telemarketing monitorar a performance de seus vendedores, fazendo com que ouça a ligação em curso no terminal de alguém,

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

sem que seja ouvido (grampo telefônico). Como trata-se de recurso cujo uso pode ser deturpado, requer licença especial mais autorização pelo administrador do sistema, sobre quais usuários têm o poder de intercalar. Consulte a Leucotron.

Para um usuário habilitado, basta discar em seu terminal:

102+Número do terminal a ouvir a conversação

Se aquele terminal estiver realmente numa ligação, é estabelecido o "grampo" telefônico, somente para audição. O autor não é percebido na conversação que monitorará.

Se precisar participar da conversa, pode discar:

FLASH + 101

E passará a fazer parte da conversação, ouvindo e sendo ouvido.

5.4.3 – Altera Data e Hora

Se seu Sistema *ISION IP* tem visibilidade de internet, nunca é necessário acertar horários, já que utiliza mecanismos automáticos de acerto de horário via WEB. Mas em locais sem acesso à internet, cabe ao administrador do sistema ou alternativamente aos usuários-telefonistas essa tarefa.

A partir do terminal de um usuário-telefonista, disca-se:

#106 ddmmaaHHMMSS

Onde: ddmmaa: dia, mês e ano atuais (ex: 180313 para 18/03/2013)
HHMMSS: Hora, minuto e segundo atual, formato de 24 horas
(ex: 154800 para 15:48:00h)

O exemplo acima ficaria: #106180313154800

Para acertar horários, o usuário deve estar configurado como "Posição-operador" e ainda assim ter "Níveis para acesso para configurações CTI" 3 e 4 marcadas.

5.4.4- Altera Perfil do sistema

O Sistema ISION IP permite que alguns dos recursos disponíveis sejam configurados em dois perfis diferentes (principal e secundário). Estando valendo no momento para o sistema o Perfil Principal, ficam valendo todas as configurações de usuário que assim as permita, configuradas sob esse perfil. Comutado de forma global para Perfil Secundário, todos os usuários passam a utilizar suas propriedades configuradas nesse contexto. Cabe ao administrador atribuir propriedades a cada personalidade, em cada perfil.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

O uso comum desse recurso atribui-se a horário comercial/ fora de horário comercial. Diurno/ noturno, com ou sem operador. A interpretação fica a cargo do administrador. O sistema dispõe de recursos automáticos para alteração de perfil, mas usuários categorizados podem ter o poder de interferir, comutando manualmente o perfil corrente:

Discando a partir de seu terminal:

#1050 : Força perfil principal imediatamente.

#1051 : Força perfil secundário imediatamente.

Para que um usuário tenha autorização para interferir em perfis, precisa ter em suas propriedades os “Níveis para acesso para configurações CTI” 3 e 4 marcadas. Se houver algum agendamento de perfil determinado pelo administrador, esse agendamento pode vir a substituir o comando manual do usuário, no horário programado.

5.4.5- Altera modo de DDR Flexível

Com as mesmas autorizações, um usuário tem poder de alterar o “modo” do recurso DDR Flexível do Sistema *ISION IP.*

*#105*fm*

Onde,
f: Número do DDR Flexível sendo configurado (“0” a “9”)
m: Modo a assumir:
“0”- Discagem por Segmentação de Horário
“1”- Discagem Incondicional 1
“2”- Discagem incondicional 2

São recursos perigosos, já que redirecionam fluxos de ligações. Requer configurações prévias, Não use sem instrução explícita de seu administrador.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

6

Facilidades Opcionais

Este capítulo apresenta recursos
Que não fazem parte do sistema básico, mas que
potencializam ainda mais o desempenho
do seu sistema ISION IP

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

O Sistema ISION IP prima por oferecer uma gama de serviços que estende-se além de seus limites físicos, agregando acessórios que aumentam sua oferta de serviço.

6.1 – Serviço Sentinela

O Serviço Sentinela é parte dos recursos agregados a partir do acessório Software SENTINELA. Oferece ao administrador e aos usuários um leque de serviços relacionados com a seletividade com que ligações externas devam atingir os terminais.

Cada usuário, de acordo com privilégios estabelecidos pelo administrador, pode criar via interface WEB, regras de roteamento que incidam individualmente sobre seu terminal, de forma a recusar, redirecionar interna ou externamente seletivamente ligações externas, com base na identificação do chamador. Assim, você pode recusar ligações indesejadas, redirecionar ligações indesejadas para outro terminal, direcionar seletivamente ligações de familiares para seu aparelho celular ou criar um arranjo dessas regras, de acordo com sua necessidade. As regras administrativas prevalecem sobre as regras criadas por usuários individuais.

Consulte seu administrador sobre a disponibilidade do Serviço Sentinela no seu ambiente, e como utilizá-lo.

6.2 – Serviço Código de Conta

O Serviço Código de Conta é parte dos recursos agregados a partir do acessório Software SENTINELA. Permite que se tome linha externa a partir de um código definido pelo administrador. Assim, infinitas “contas” podem ser criadas para se contabilizar ligações telefônicas, permitindo que ligações possam ser controladas, não mais por terminais ou personalidades, mas por “contas”, por projetos, por clientes, por centro de custo.

Outra aplicação é a criação de tantas “contas” quantos sejam os funcionários de uma empresa e que as ligações particulares passem a ser efetuadas de forma consciente, a partir de tomadas de linha através desse método.

O Serviço Código de Conta completa-se a partir do Serviço de Tarifação.

Para utilizar o Código de Conta, a partir de seu terminal telefônico, disque:

“*59” + <dígitos estabelecidos pelo administrador>

A central ISION IP emitirá Tom de Discar Externo para que você disque externamente.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Para abreviar a pausa após a discagem dos dígitos em terminais convencionais DTMF, termine a discagem com '#'.

Nota:

- *Em terminais IP, disque "*59+dígitos" e aguarde o tom de discar externo.*

Consulte seu administrador sobre a disponibilidade do Serviço Código de Conta no seu ambiente, e como utilizá-lo.

6.3 – Serviço Correio de Voz Externo (v-mailer)

O Serviço Correio de Voz Externo é parte dos recursos agregados a partir do acessório *IPCOM*. Permite que cada usuário do Sistema *ISION IP* disponha de um completo serviço de Correio de Voz, com sinalização visual de mensagens (desde que os terminais permitam), com caixas postais acessíveis via WEB, mensagens reprodutíveis via WEB, enviáveis por e-mail ou resgatadas pelo próprio aparelho telefônico.

Via terminal, oferece customização de mensagens por parte do próprio usuário, que opera um menu de facilidades auto-explicativo.

Para acessar sua caixa postal a partir de seu próprio terminal, tenha em mente sua senha e disque:

"1001"

O Correio de Voz o guará por mensagens faladas até sua necessidade, mas solicitará, de pronto, a senha de sua personalidade, para autenticá-lo.

Para acessar sua caixa postal a partir de outro terminal, que não seja o seu próprio, digite:

"1002+<número de seu terminal>"

Consulte seu administrador sobre a disponibilidade desse recurso em seu ambiente, e como utilizá-lo de forma produtiva.

6.4 – Serviço Sala de Conferência (v-conference)

O Serviço Sala de Conferência é parte dos recursos agregados a partir do acessório *IPCOM*. Permite a criação de salas de conferência para reuniões formais.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

O usuário que convoca a conferência (ou reunião), devidamente autorizado pelo administrador do sistema, acessa via WEB o software ipcom/v-conference e cria uma sala de conferência, atribuindo-lhe um número, uma faixa de horário de funcionamento, um assunto e uma senha a ser utilizada pelos participantes. Criada a sala, a reunião pode ser convocada, informando aos participantes o horário, o número da sala e a senha.

Dentro do horário agendado, os participantes, sejam internos ou externos, ligam para um número chave estabelecido pelo administrador do sistema e são recebidos pelo Sistema de Sala de Conferência, que lhes pede através de mensagens faladas, o número da sala de conferência que desejam adentrar e a senha definida no momento da criação da sala.

As salas de conferência permitem recursos muito mais elaborados do que a conferência básica do Sistema *ISION IP*. É virtualmente ilimitada em número de participantes, os participantes a acessam ativamente e não precisam ser chamados. De acordo com uma série de recursos disponíveis, pode ser gravada, pode ser só de escuta ou participativa, etc.

6.4.1 – Acesso às salas criadas via WEB

Assegure-se que está no horário de convocação, tenha em mãos o número da sala que pretende entrar e a senha da sala, conforme divulgado pelo autor da convocação de reunião. Digite no seu terminal:

“1006”

Siga as orientações verbais.

6.4.2 – Criação de sala de Conferência sem usar WEB

É possível a criação “rápida” de uma sala de conferência sem precisar recorrer à WEB. Esse método exige, porém, que o criador da sala permaneça todo o tempo na sala, mesmo que não haja ninguém ainda presente. Enquanto estiver presente na sala criada, a sala de conferência estará aberta e esperando novos usuários. Para criar uma sala de conferência, disque de seu terminal:

“1005”

Siga as instruções verbais, que lhe pedirão uma senha, que será a senha de utilização dessa nova sala.

O número da sala criada é coincidente com o número do terminal de quem criou e as propriedades da Sala de Conferência são básicas. Qualquer novo usuário que quiser entrar nessa sala que acabou de criar, precisará saber a senha que foi utilizada para criar a sala e chamar:

“1006” + <número do terminal de quem criou a sala>

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Nota:

ⓘ *Os códigos descritos refletem como o equipamento sai de fábrica. Consulte o administrador sobre customização local.*

6.5 – Serviço de Gravação de Massa (v-rec)

O Serviço Sala de Gravação de Massa é parte dos recursos agregados a partir do acessório IPCOM. Trata-se de infraestrutura de gravação de todas as ligações telefônicas externas num estabelecimento, para qualquer fim.

Se disponível esse serviço em seu ambiente, os usuários, a partir de uma interface WEB, tem acesso ao programa ipcom/vrec que lhes oferece todas as SUAS PRÓPRIAS ligações telefônicas.

Consulte seu administrador.

6.6 – Contaction

O Contaction é uma poderosa ferramenta de software, que se instala em seu computador pessoal, no ambiente de rede onde está o Sistema *ISION IP,* requer licença especial. Esse software integra-se e passa a fazer parte do Sistema e tem como finalidade ser um suporte de tela, teclado e mouse ao seu terminal telefônico convencional, que se transforma num super terminal inteligente.

Você continua falando por seu terminal convencional, mas qualquer controle, discagem, informação, atalho, comando ao Sistema ISION IP, você passa a fazer pelo computador, com todos os recursos gráficos disponíveis. Quando alguém o chama você sabe quem é, quando você põe alguém em espera, você sabe quantos e quais estão em espera. Você passa a saber quem está livre ou ocupado, de forma gráfica e intuitiva. Se seu computador for desligado, seu terminal continua funcionando normalmente.

Os Contaction são integrados via base de dados centralizada (requer IPCOM) e oferecem toda uma base de contatos da empresa a qualquer usuário, de forma que se um usuário tem o costume d e ligar para um fornecedor, esse contato passa (opcionalmente) a fazer parte de uma base global, acessível por todos, basta que alguém digite o nome de tal fornecedor e o Contaction sabe chama-lo.

Consulte seu administrador sobre a instalação de Contaction para você.

6.7 – Ramal Móvel – NOMAD

O Sistema *ISION IP* permite que você logue em sua personalidade usando um smartphone. Assim você pode ter uma utilização limitada de seu

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

terminal em qualquer lugar do mundo em que esteja. Com o ramal móvel NOMAD, você pode:

- Receber ligação no smartphone, que foi destinada ao seu número de acesso na empresa, com informação de quem ligou.
- Fazer ligação para números internos ou externos ao Sistema *ISION IP*, a partir de seu smartphone, tarifando a partir de seu número de acesso, na empresa, não utiliza créditos do smartphone.
- Uma vez estabelecida uma ligação através do Sistema ISION IP, gravá-la, transferi-la a outro terminal na empresa.

Para utilizar o ramal Móvel- NOMAD é necessário:

- Smartphone linha Android ou Iphone com plano de dados.
- Sistema *ISION IP* com acesso à internet e devidamente configurado.
- Plano corporativo que permita conversação de voz entre a empresa e o smartphone a custo baixo, idealmente zero.

O ramal móvel- NOMAD:

- Não é IP, funciona em qualquer condição de rede de dados, mesmo em baixas taxas.
- Utiliza a operadora de telefonia móvel como meio de fonia, mas sempre é chamado a partir do Sistema ISION IP, nunca chama ninguém.
- Requer aplicação baixada na Apple Store ou Google Play Store.
- Requer licença especial.

Com o ramal móvel – NOMAD:

- Você está sempre disponível a seus clientes, sem divulgar seu número de telefone pessoal.
- Você pode controlar sua disponibilidade, por recursos no smartphone.
- Você disca da rua e tarifa na empresa, sem onerar a conta pessoal do smartphone e controla as despesas de forma centralizada, já que o tarifador administra a situação.
- Você não precisa de grande disponibilidade de rede IP para operar como um ramal IP remoto, basta uma conexão GPRS e sinal de celular.

Consulte seu administrador sobre a instalação de NOMADs em seu ambiente

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

7

Acessórios

Este capítulo apresenta de forma rápida os diversos terminais e softwares que potencializam ainda mais o desempenho do seu sistema ISION IP

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

7.1 – Terminais

Abaixo são apresentados os terminais telefônicos compatíveis com o Sistema *ISION IP*. Cada terminal tem suas próprias nuances de operação e remetem a seu próprio manual de operação.

7.1.1 – Terminal Orbit.Go+

O Terminal Orbit Go+ é um aparelho telefônico digital a dois fios, dotado de visor com back-light, 22 teclas programáveis para acesso rápido a ramais e linhas, LEDs para indicação de estado da chamada, 13 teclas de acesso rápido à diversas funções do aparelho e do PABX e 3 teclas de navegação.

Possui ajustes de volumes independentes para toque de campainha, monofone e viva-voz, bem como opção para ativação de tom para as teclas. Tanto suas teclas quanto seus ajustes locais ficam armazenadas na memória do PABX criando um verdadeiro perfil de utilização para o usuário.

Pode ser utilizado como ramal inteligente ou até mesmo por profissional telefonista, pois permite expansão para até 2 acessórios OrbitGo Expansão totalizando 86 ramais ou linhas (programáveis) com LEDs incorporados. Ideal para expandir a capacidade do aparelho sem precisar realizar a troca do sistema.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

7.1.2 – Terminal Orbit Go IP

O terminal Orbit Go IP é um terminal SIP especialmente projetado para integrar-se com o Sistema ISION IP, mas pode também ser utilizado como cliente SIP genérico para qualquer aplicação, pela alteração de parâmetros em sua página WEB. Tem visor com back-light com menu de fácil navegação e teclas configuráveis permitindo alta produtividade. Viva voz de alta qualidade.

7.1.3 – Terminal Orbit

Terminal DTMF de qualidade superior, altamente indicados para aplicação junto ao Sistema ISION IP.

7.1.4 – Terminal Orbit Fit

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Terminal DTMF de alta qualidade e design premiado, com recursos especiais para segmento hoteleiro ou empresarial, apresentando teclas de função pré-programada.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Este capítulo apresenta de forma rápida os diversos terminais e softwares que potencializam ainda mais o desempenho do seu sistema ISION IP

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

8.1 – Solução de Problemas

Neste módulo iremos apresentar os problemas mais comuns que podem ocorrer devido a hardware, software ou ambos. A maioria dos problemas que podem ocorrer, são problemas de fácil solução, porém, se um mesmo problema ocorrer por diversas vezes ou caso seja um problema mais complexo, você deve procurar ajuda de um Revendedor Autorizado ou diretamente com o Suporte Técnico da Daten Tecnologia.

SINTOMA	POSSÍVEL SOLUÇÃO

A Leucotron disponibiliza neste guia rápido os principais comandos e sua forma de utilização para operação do sistema ISION, constando seus principais comandos. Como o sistema ISION tem sua numeração completamente flexível, o administrador do sistema ou a concessionária autorizada Leucotron poderá preencher de forma adequada os códigos que foram alterados da configuração original de fábrica.

Para maiores detalhes e explicações sobre o produto, o usuário deve realizar uma leitura completa do "Manual de Operação – ISION IP", que acompanha o produto.

TONS

Segue algumas considerações sobre os tons e mensagens faladas do sistema ISION. O usuário utiliza o teclado de seu aparelho telefônico para comunicar com o sistema e este envia informações por tons e falas padronizadas.

Tom de discar interno – é o tom que se ouve ao retirar o fone do gancho aguardando uma discagem pelo usuário. É um tom contínuo, entrecortado por momentos de silêncio. Este tom permanece por 10s.

Tom de ocupado – é o tom que se ouve ao ligar para um ramal ocupado ou tentar acessar um recurso indisponível, é um tom de cadência fixa.

Tom de confirmação – quando o usuário realiza uma operação bem sucedida, o sistema envia um tom de confirmação, com cadência mais lenta e com tom agudo (beeeeep, beeeeep), precedido da mensagem falada "confirmado".

Tom de erro – quando o usuário realiza uma operação mal sucedida, o sistema envia um tom de erro, com cadência rápida e com tom agudo, (bip, bip, bip, bip) e pode ser precedido de uma mensagem falada que esclarece a causa da impossibilidade (Ex.; "Erro de Operação").

Tom de controle de chamada – sempre que um usuário chama outro ramal e este está disponível, o sistema lhe envia um tom de controle de chamada, consiste de um tom curto seguido de um intervalo grande sem tom.

Tons de sinalização durante a conversação – se o usuário ouvir bips durante a conversação indica a ativação de comandos como, chamada sobre ocupado, intercalação de telefonista ou o ramal está programado com limitação de tempo para conversação.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Ramais IP, por limitações de seu próprio protocolo, geram seus próprios tons.

TOQUES

Toque interno – toque duplo com intervalos de 5s indica que o ramal está recebendo uma ligação de origem interna.

Toque externo – toque simples com intervalos de 5s, é o mesmo toque convencional das centrais públicas, indica que o ramal está recebendo uma ligação de origem externa.

Ramais IP e terminais inteligentes tem sua própria metodologia de toques, já que são autônomos para gerá-los.

DISCAGENS

A discagem de um ramal analógico, aqui chamado de ramal TDM, difere em discagem decádica e multifrequencial. Os aparelhos mais modernos costumam ter uma chave que os tornam decádicos (P) ou multifrequenciais ou MF (T). A discagem decádica trata do envio de dígitos através de uma série de pulsos, muito pouco utilizado, enquanto que o sistema MF, enviam os dígitos através de uma sequência de tons.

Na discagem de aparelhos MF, quando o ramal retira o fone do gancho basta digitar o que deseja; mas quando em conversação, precisa informar o sistema PABX que serão enviados dígitos e isso se faz digitando antes, a tecla Flash. Em ramais IP se utiliza o triplo asterisco ***, e não flash e no fim de cada discagem pode aguardar um tempo, ou finalizar com SEND ou #.

Comandos

- Ligações para a Telefonista (operadora)
Digitando o código 9, é chamada a posição de telefonista (operadora) mais disponível naquele momento. Digite ***9*** ou

- Ligações Externas
Digite o código 0 para tomada de uma linha para discagem externa seguido do número externo desejado. Somente ramais categorizados como “privilegiados” ou “semi-privilegiados” tem acesso. Em ramais TDM, digite ***0 ou +*** ***Nº. Desejado***

- Ligações Internas

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Retire o fone do gancho e digite o número do ramal desejado.
Digite ***Nº. do Ramal desejado***

- Transferência de Ligação Externa.

Em conversação externa, você faz a consulta ao ramal desejado, digitando o nº do ramal e repõe o fone no gancho, executando a transferência.

Transferência sem consulta:
Em ramal TDM:
Ramal A digita a tecla flash mais Ramal B e coloca o fone no gancho.
Em ramal IP:
Ramal A digita *** mais Ramal B e coloca o fone no gancho.

Transferência com consulta:
Em ramal TDM:
Ramal A digita a tecla flash mais Ramal B, aguarda o ramal atender, pode conversar e para transferir, basta colocar o fone no gancho.
Em ramal IP:
Ramal A digita *** mais Ramal B, aguarda o ramal atender, pode conversar e para transferir, basta colocar o fone no gancho.

Transferência sobre ramal ocupado (somente ramais TDM):
Estando em ramal TDM e este programado para aceitar ligações sobre ocupado:
Ramal A digita a tecla flash mais Ramal B, ao ouvir tom de ocupado, digite flash + 13 ou ☐ ***e coloca o fone no gancho.***

Estando em ramal IP e transferindo para ramal TDM ocupado:
Ramal A digita *** mais Ramal B, ao ouvir tom de ocupado, digite *** +13 ou ☐ ***e coloca o fone no gancho.***

- Consulta Interna e Externa

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Você está em conversação.

Em ramal TDM:
Consulta interna - digite flash + número do ramal ***(Flash + Nº. Ramal).***
Consulta externa - digite flash + 0 + número do telefone a ser consultado ***(Flash + 0 +Nº. desejado)***.
A consulta é efetuada e a chamada fica em retenção.

Em ramal IP:
Consulta interna - digite *** + número do ramal ***(*** + Nº. Ramal).***
Consulta externa - digite *** + 0 + número do telefone a ser consultado ***(*** + 0 +Nº. desejado)***.
A consulta é efetuada e a chamada fica em retenção.

Para voltar a conversação anterior

O código 14 deve ser usado sempre que houver a necessidade de reaver uma linha externa em retenção.
Em ramal TDM, digite: ***Flash + 14 ou***

Em ramal IP, digite: ***** + 14 ou***

- Atendimento de Ligação Pendente

Se durante uma ligação o usuário ouve “bips”, significa que há outra ligação pendente em seu ramal (chamada sobre ocupado), podendo digitar o código 12 para atendê-la.
Em ramal TDM, digite: ***Flash + 12 ou***

Em ramal IP, digite: ***** + 12 ou***

- Rediscagem

Permite a rediscagem automática do último número externo discado pelo ramal.
Digite: ***11 ou***

- Liberação de Linha Tronco

Para liberar uma linha tronco sem perder outras ligações que estejam em espera:
Digite: ***15 ou***

- Chama Último Chamador

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Permite chamar o último ramal que lhe efetuou uma ligação ou tentativa.

Retire o fone do gancho e digite: ***103* ou** [ ]

- Discagem de Agenda

Para digitar um número externo programado na agenda particular ou de sistema:
Digite: ***7 ou*** [ ] ***+ número da agenda (00 a 99).***

- Programação de Agenda Particular

Cada ramal possui 10 agendas particulares de 00 a 09, podendo armazenar números com até 16 dígitos em cada agenda:
Para armazenar os números da agenda, em ramal TDM:
****87 ou*** [ ] ***+ número da agenda (00 a 09) + Número + gancho***

Para armazenar os números da agenda, em ramal IP:
****87 ou*** [ ] ***+ número da agenda (00 a 09) + Número + #***

Para apagar um número da agenda, em ramal TDM:
****87 ou*** [ ] ***+ número da agenda (00 a 09) + gancho***

Para apagar um número da agenda, em ramal IP:
****87 ou*** [ ] ***+ número da agenda (00 a 09) + #***

- Alteração de Senha

A senha do ramal sempre existe e pode ser alterada pelo próprio ramal.
Esta programação tem influência direta nas seguintes facilidades:

- Cadeado Eletrônico
- Não Perturbe
- Siga-me
- Password Call

Digite: ****837 ou*** [ ] ***+ senha velha + senha nova***

Se o usuário utiliza aparelho IP, a senha também precisa ser configurada nestes aparelhos IP.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

- Cadeado eletrônico

Todos tem uma senha em seu ramal, quando se ausentarem e vir a necessidade de trancar seu ramal para que não façam ligações externas.

Para programar:
****835* ou** [ ]

Para desprogramar:
****836* ou** [ ] ***+ senha do seu ramal***

- Não Perturbe

Bloqueia seu ramal para não receber chamadas internas e externas. Chamador receberá tom de ocupado.

Para programar:
***839 ou** [ ] **+ senha do ramal**

Para desprogramar:
***830 ou** [ ]

Siga-me

Quando se ausentarem de seu ramal e para evitar chamadas em sua mesa sem ter ninguém para atender, uma das alternativas é a realização do "siga-me".

Temos duas opções: o siga-me no destino ou o siga-me na origem (desvio incondicional):

Siga-me no destino - quando o usuário do ramal A vai para ramal B, ela pode, estando no ramal B programar:

****821 ou*** [ ] ***+ Nº do ramal A + senha do ramal A.***

Quando voltar ao ramal A, desprogramar com ****822* ou** [ ]

Siga-me na origem (conhecido como desvio incondicional) - para situações quando o usuário deseja desviar as chamadas para um outro ramal. Por exemplo: estando no ramal A e deseja desviar para ramal B, para programar:

****823 ou*** [ ] ***+ Nº do ramal B (ramal que irá receber as ligações) + senha do ramal A.***

Para desprogramar:
Digite do seu ramal, no caso do ramal A, para desprogramar, ****822* ou** [ ]

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

- Siga-me Externo

Utilizado quando deseja que uma ligação externa direcionada ao seu ramal seja desviada a um número externo. Para ter efeito esta programação, o número externo deve estar preliminarmente configurado na agenda 08 e/ou 09 do ramal desviado. Para mais detalhes consultar o manual de Operação – ISION.

Para programar:

****8903 ou*** [ ] ***+ modo de operação***

Para desprogramar:

****8903 ou*** [ ] ***+ modo de operação***

Modo de operação:

- Modo 0- desligado, todas as ligações destinadas ao ramal tocará normalmente.
- Modo 1- desvia todas as ligações de origem interna, para o número contido na posição de agenda 08 (diurna) e 09 (noturna), casos configurados.
- Modo 2- desvia todas as ligações de origem externa (exclusivo para DDR), para o número contido na posição de agenda 08 (diurna) e 09 (noturna), casos configurados.
- Modo 3- desvia as ligações de origem interna e externa (exclusivo para DDR).

- Estacionamento de ligações

Pode digitar um código mais uma vaga (entre 01 a 99) para reter uma ligação externa para espera.

Em ramal TDM:

Para programar: ***Flash + *58 ou Flash*** [ ] ***+ vaga***

Para recuperar a linha externa, digite: ****57 ou*** [ ] ***+ vaga***

Em ramal IP:

Para programar: ****** + *58 ou ****** [ ] ***+ vaga***

Para recuperar a linha externa, digite: ****57 ou*** [ ] ***+ vaga***

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

- Retorno automático

Se chamar um ramal ocupado ou que não atenda, digite em seguida o comando 18 aguarde confirmação, e assim que o ramal destino voltar ao gancho ou haver movimentação no ramal, o sistema lhe avisará.

Em ramal TDM:
Digite ***18 ou*** [ ]

A partir de um ramal IP:
Sabendo que o ramal destino está ocupado, é necessário retirar o telefone IP do gancho e digitar:

18 ou [ ] ***+ ramal destino + ENTER***

- Conferência

Quando precisar realizar uma conferência entre ramais internos e linhas externas, pode consultar os ramais ou linhas externas desejados formando um grupo de espera, e para realizar a conferência, o ramal originador:

Em ramal TDM:
Ramal A chama ramal B, depois Flash + ramal C e para realizar a conferência, digita + Flash 19 ou Flash [ ]

Em ramal IP:
Ramal A chama ramal B, depois *** + ramal C e para realizar a conferência, digita + *** 19 ou *** [ ]

Outra forma, quando em uso de aparelho IP (Chatty), é a utilização da tecla CONF :

Estando em ligação:
1- Pressione a tecla HOLD.
2- Aguarde o tom de discar e digite o novo número a participar da conferência.
4- Aguarde atendimento, pressione a tecla CONF de seu Chatty.

- Captura de Ramal

Um ramal está tocando. Você quer atender o ramal sem sair do lugar. Digitando o comando 16 mais o ramal que está sendo chamado, você captura a ligação interna ou externa.

Digite: ***16 ou*** [ ] ***+ Nº do Ramal***

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

- Setor de Captura

Para capturar a ligação de qualquer ramal do setor, basta digitar do seu ramal, o comando mais o setor, ou estando no próprio setor, o comando mais * (asterisco):

Captura de ramal através de TDM digite em seu ramal:

***52 ou** [ ] **+ setor**

Captura de ramal através de IP digite em seu ramal:

***52 ou** [ ] **+ setor + ENTER**

(Preencher com setores da empresa)

Número	Setor	Número	Setor

- Password Call

Permite o usuário efetuar ligação externa de um ramal qualquer, usando todos os privilégios e acessos de seu ramal, sem precisar deslocar-se até ele e bilhetando para seu próprio ramal.
De um ramal TDM, digite:

***50 ou** [ ] **+ senha do ramal A + Nº do ramal A**

Aguardar tom de linha e logo após discar para o número pessoal desejado.

De um ramal IP (exemplo Chatty), digite:

***50 ou** [ ] **+ senha do ramal A + Nº do ramal A**

Aguardar tom de linha e logo após discar para o número pessoal desejado.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

- Serviço Despertador

Digite este comando seguido por mais quatro dígitos que representem a hora e o minuto (formato 24h) que gostaria de ser despertado:

Digite: ****8976 ou*** [ ] ***+ 4 dígitos***

- Hora Certa

Digite este comando para ouvir do sistema o horário atual:

Digite: ***#130 ou*** [ ]

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Este capítulo apresenta de forma rápida os diversos terminais e softwares que potencializam ainda mais o desempenho do seu sistema ISION IP

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

8.1 – Solução de Problemas

Neste módulo iremos apresentar os problemas mais comuns que podem ocorrer devido a hardware, software ou ambos. A maioria dos problemas que podem ocorrer, são problemas de fácil solução, porém, se um mesmo problema ocorrer por diversas vezes ou caso seja um problema mais complexo, você deve procurar ajuda de um Revendedor Autorizado ou diretamente com o Suporte Técnico da Daten Tecnologia.

SINTOMA	POSSÍVEL SOLUÇÃO

Este produto foi projetado, fabricado e testado dentro dos mais modernos padrões de tecnologia e qualidade.

Para acessar e enviar seu Certificado de Garantia o consumidor deve acessar o site: http://www.leucotron.com.br/suporte/garantia e inserir os dados conforme solicitado.

Os equipamentos objeto deste certificado foram projetados e fabricados procurando atender às necessidades do consumidor e são garantidos pela Leucotron Equipamentos Ltda.

É importante que seja lido o Manual de Operação que acompanha o produto. Caso este Manual não esteja em seu poder, solicite-o à Concessionária credenciada Leucotron.

Portanto, ficam expressas as seguintes condições de garantia.

Prazo de Vigência:

Complementar à garantia legal de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de entrega efetiva do produto, a Leucotron oferece para todas as peças, partes e componentes, exceto protetores e outros materiais fungíveis (que se consomem com o primeiro uso) de natureza semelhante, mais 9 (nove) meses de garantia contados a partir do término da garantia legal.

Como vantagem adicional, contados a partir do término da garantia complementar de 9 (nove) meses, a Leucotron oferece para todas as peças, partes e componentes, exceto protetores e outros materiais fungíveis (que se consomem com o primeiro uso) de natureza semelhante, mais 6 (seis) meses de garantia adicional.

Porém, para que essa garantia adicional de 6 (seis) meses tenha validade é imprescindível o preenchimento do certificado de garantia disponível no endereço eletrônico da Leucotron na internet (www.leucotron.com.br), bem como guardar, para futura consulta, o número do protocolo que será fornecido logo após o preenchimento do certificado de garantia e envio dos dados.

Extensão e Limites da Garantia:

- A garantia inclui a substituição de partes, peças e componentes defeituosos, que comprovadamente apresentarem defeitos de fabricação ou desgastes anormais e também mão-de-obra de laboratório na fábrica da Leucotron.

Obs.: Constatado o eventual defeito de fabricação, o consumidor deverá entrar em contato com a concessionária Leucotron mais próxima, pois somente este tem autorização para examinar e reparar o produto.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

- Fica convencionado que a garantia ora outorgada perderá totalmente sua validade se ocorrer uma das hipóteses expressas a seguir:

a) Se o defeito eventualmente apresentado tiver sido ocasionado pelo adquirente ou por terceiros;
b) Se o produto for examinado, alterado, adulterado, modificado, ajustado, corrompido ou violado por pessoa e/ou empresa não autorizada pela Leucotron;
c) Se as avarias ou defeitos eventualmente apresentados tiverem sido ocasionados por:
- Falta de proteção elétrica e/ou aterramento fora das características exigidas pela Leucotron e especificadas neste certificado ou no Manual de Operação;
- Descargas atmosféricas, intempéries, inundações, fogo, vandalismo, sabotagem, terremotos e demais eventos abrangidos pelo conceito de caso fortuito;
- Transporte inadequado e mau acondicionamento;
d) Se o produto for ligado à rede elétrica com tensão de alimentação diversa daquela recomendada pelo Manual de Operação;
e) Se o número de série que identifica o produto estiver de alguma forma adulterado ou rasurado.
- Esta garantia não inclui as despesas de frete referentes ao transporte do próprio produto e de partes e peças, assim como as despesas de transporte, estadia e mão-de-obra de agentes das concessionárias credenciadas pela Leucotron. Estes custos correrão por conta do consumidor.

Instalação:

- A instalação de qualquer equipamento deverá obedecer integralmente às normas técnicas aplicáveis e os requisitos de instalação definidos pela Leucotron.

Instalação de Equipamento Tipo PABX

- Quando o produto objeto deste certificado for central do tipo PABX, a instalação do equipamento e sua interligação até o Distribuidor Geral (DG) deverá ser executada por concessionárias credenciadas pela Leucotron;
Recomendamos ao consumidor verificar com a concessionária credenciada pela Leucotron as características técnicas a seguir, exigidas para o bom funcionamento do equipamento tipo PABX:

A) Aterramento= 10 ohms (máx.)

B) Corrente de Loop= 20 mA (mínimo)

Homologação:
Este equipamento está aprovado para uso em serviços de telecomunicações e foi homologado pela Agência Nacional de Telecomunicações por atender à resolução 242.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

O processo de manutenção técnica reconstituirá o equipamento à sua situação original de funcionamento, portanto, todos os dados programados poderão ser perdidos.

A Assistência Técnica Leucotron não se responsabiliza por eventuais perdas ou prejuízos advindos ao proprietário do equipamento durante o período em que este necessite de manutenção.

A garantia perderá seu efeito nos seguintes casos:

- Uso indevido do produto ou erro de operação.
- Manutenção ou Reparo não efetuado por Assistência Técnica Autorizada Leucotron.
- Acúmulo de pó, salitre, umidade, calor, eletricidade estática, etc.
- Danos causados por acidentes naturais tais como: terremoto, inundação, incêndio, raio, etc.
- Furto ou roubo.
- Tensões físicas, elétricas ou condições ambientais/instalação fora das especificações constantes neste manual.
- Surtos e/ou picos de tensão elétrica típicos de algumas regiões para as quais se deve utilizar dispositivos estabilizadores para correção de anomalias e/ou acidentes na rede elétrica.
- Transporte do produto em embalagem inadequada.
- Ausência ou indício de violação/adulteração do lacre de garantia que impede o acesso à parte interna do equipamento.

Nenhum Agente ou Assistência Técnica Autorizada Leucotron tem autorização para modificar as condições aqui estabelecidas ou assumir compromissos em nome do fabricante.

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

10

Rede de Assistência e Suporte Técnico

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

A Leucotron possui uma grande Rede de Assistências Técnicas Autorizadas em todo o Brasil.

Para conhecer, entre em contato com a Leucotron.

SUPORTE TÉCNICO E DÚVIDAS

Para orientações sobre garantia e suporte técnico ou em caso de dúvida sobre a Rede de Assistências Técnicas Autorizadas, entre em contato conosco:

- Pela Internet: www.leucotron.com.br (Na Seção FALE CONOSCO).
- Através do telefone 0800-35-8000

SAC - Setor de Atendimento ao Consumidor
Ligação Gratuita: 0800 35 8000
E-mail: sac@leucotron.com.br

Copyright ® 2013– LEUCOTRON Telecom – 256M22R1

Leucotron TELECOM

Manual do Usuário

MODELOS 1000R-2000-2000R-3000R-4000

Devido aos contínuos aperfeiçoamentos dos produtos, as especificações descritas neste manual, estão sujeitas a alterações sem prévio aviso.

Leucotron TELECOM

Leucotron Equipamentos Ltda

Rua Jorge Dionísio Barbosa, 312
CEP 37540-000 - Santa Rita do Sapucaí - MG
Fone: (35) 3471-9500 - FAX: (35) 3471-9666

CopyRight ® 2013 – All Rights Reserved – LEUCOTRON Telecom